



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA
FIABILIDAD DE LOS CLIENTES EN LAS MYPES DE
RUBRO CHIFAS DE LA URBANIZACIÓN LAS
MERCEDES DE PIURA, AÑO 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR:

CARLOS HUMBERTO SILVA VERTIZ

ASESOR:

LIC. DAVID DANIEL RONDOY VILLAREAL

PIURA – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Adm. VICTOR HUGO VILELA VAGAS
PRESIDENTE

Mg. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
SECRETARIO

Lic. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
MIEMBRO

Mg. MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO
ASESORA

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento está dirigido a quien me ha ayudado a seguir mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, quien en todo momento está conmigo dispuesto a ayudarme a aprender de mis errores y a no volver a cometerlos. ERES QUIEN GUIA

EL DESTINO DE MI VIDA

Gracias padre celestial

A MI ASESOR:

Gracias por su apoyo constante, por el tiempo, dedicación y paciencia en la elaboración de este informe

A MIS PADRES:

Por los consejos y palabras de aliento me ha servido de mucha ayuda para seguir creciendo como persona y a seguir luchando por mis metas, gracias por enseñarme valores que me han llevado a alcanzar una gran meta. GRACIAS POR TODO

DEDICATORIA

Este informe de taller va dedicado a Dios y a mis padres. A Dios por que ha estado conmigo de cada paso de mi camino, cuidándome y dándome fortalezas para seguir adelante. A mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi mayor apoyo en todo momento, brindándome su entera confianza en cada dificultad que se me presentaba sin dudarlo en ningún momento de mi inteligencia y capacidad.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, determinar la caracterización de la capacitación y fiabilidad en las MYPES de servicios rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura, año 2018, la metodología presenta un nivel descriptivo y un diseño no experimental y e corte transversal, la población de la investigación está conformada por las 5 MYPES del rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura, donde la muestra para la variable capacitación está conformada por los trabajadores de los chifas y para la variable fiabilidad está conformada por los clientes de las MYPES, la técnica utilizada para la recolección de datos es la encuesta mediante el cuestionario, dentro de las principales conclusiones se determinó que la característica principal de la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos, en cuanto a la variable fiabilidad se aprecia como un instrumento con el cual se puede medir y se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, el cual produce resultados iguales. El significado de la fiabilidad, tal como se aplica a las pruebas y a la evaluación.

Palabras claves: capacitación, fiabilidad, MYPES, chifas.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the characterization of the training and fiabilidad in the MYPES of services chifas of the urbanization mercedes (Piura), year 2018, the methodology presents a descriptive level and a non-experimental design e cross section, the population of the research is made up of the 5 MYPES of chifas of the mercedes urbanization (Piura), where the sample for the training variable is made up of chifas workers and for the reliability variable is made up of the MYPES clients, the technique used for data collection is the questionnaire survey. Within the main conclusions, it was determined that the main characteristic of the training is the short-term educational process, applied in a systematic and organized way, by through which people acquire knowledge, develop skills and co According to objectives, in terms of the reliability variable, it is seen as an instrument with which it can be measured and refers to the degree to which its application is repeated to the same subject or object, which produces the same results. The meaning of reliability, as applied to tests and evaluation.

Keywords:: training, reliability, MYPES, chifas.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|------|
| JURADO EVALUADOR | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DEDICATORIA | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| TABLA DE CONTENIDO | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA | 11 |
| 2.1 Antecedentes | 11 |
| 2.2 Marco teórico | 16 |
| 2.3 Hipótesis | 35 |
| III. METODOLOGÍA | 36 |
| 3.1. Diseño de la investigación | 36 |
| 3.2.- Población y Muestra | 37 |
| 3.3 Definición y operacionalizacion de variables. | 39 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos | 45 |
| 3.5 Plan de análisis | 45 |
| 3.6 Matriz de Consistencia: | 46 |
| 3.7 Principios éticos. | 48 |
| IV RESULTADOS | 49 |
| 4.1 Resultados de la encuesta | 49 |
| 4.2 Análisis de los resultados | 58 |
| V. CONCLUSIONES | 64 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 66 |
| ANEXOS | 69 |

I. INTRODUCCION

La comida china en Piura proviene principalmente de Cantón, ya que los primeros chinos procedían de esa provincia llegaron probando oportunidades de expandir su cultura y hacerla conocida, para beneficio de ellos tuvo una gran acogida para los consumidores era algo nuevo que incursionaba en la ciudad, que poco a poco fue creciendo más y más y hoy en día podemos ver que existen muchos lugares ofreciendo estos platos tan exóticos y agradables para nuestro paladar (chifa titi,2017)

Girón, (2016). Los restaurantes de este rubro deberían contener el acceso utilizado tanto por los comensales, así como también por el personal de dicho restaurant, la implementación tiene que ser apropiada deberá contar con loza apropiada, plaque inoxidable, cristalería sencilla y en perfecto estado, también deberá de contar con servilletas y mantelería presentables, deberían contar también con servicios sanitarios independientes para damas y caballeros, deberá de disponer también con una cocina apropiada para conservar lo necesario de alimentos y productos, deberá de contar también con una buena ventilación y una campana de humo, el personal tiene que tener un uniforme sencillo, deberán de estar bien aseado y atender a la clientela adecuadamente

Como bien expresa Girón. (2016) la MYPE debe de dar una impresión única a los clientes tanto en la implementación como en el servicio que ofrecen, deben de contar con los implementos más básicos y sencilla tanto para facilitar el trabajo realizado por los colaboradores de las MYPES, deben de tener todos los utensilios y alimentos en un lugar apropiado con buena ventilación y puedan mantener en buen estado los alimentos, ya que en estos rubros los insumos necesitan ser refrigerados y tenerlos en buen estado para así poder ofrecer un servicio de calidad a los clientes

Jorge.(2013) El nombre de chifas hacia este rubro de restaurant en Piura la ciudad de la eterna primavera llega gracias a que los chinos abren locales y puestos de venta de comida y la nombran chifa, palabra que resulta de la conjugación de los vocabularios de “ CHI Y FAN” que juntando la pronunciación da el significado algo así como “la hora de comer” “comer” y “arroz” como sabemos los chinos son amantes del arroz, después de todo se abrió el primer restaurant de comida oriental “china”, a la vez el chifa es representación de nuestra gastronomía y una muestra de nuestra diversidad (Rpp noticias, 2013)

En un bloc sobre gastronomía hace referencia a que la palabra “chifa” nació del argot popular, los chinos en realidad decían “CHI FAN” lo cual quería decir “comer arroz” cuando se referían precisamente al acto de comer en si, por otro lado, dicha expresión fue castellanizándose por nuestra cultura y lo demás ya es historia muy agradable, también a partir de ahí, las amas de casa fueron incorporando en sus alimentos el uso del kion y la salsa de soya (sillao), la cebolla china y muchos más ingredientes de cultura china que visitan nuestra mesa. (Gastronomía Perú, 2014)

Luan. (2013) Señalo que, aunque no existan libros ni documentos donde se exprese el desarrollo de la comida oriental (China) en el Perú, dicha investigadora pudo obtener los orígenes penales del archivo nacional registros que retrataban la vida cotidiana de aquellas épocas y poder rastrear las costumbres culinarias entre otros fragmentos históricos, en el 2012 los peruanos gastaron más de mil millones de dólares en comida oriental y ahora existe una chifa cada dos cuadras.

Luan. (2013) hace referencia a que Piura se ha convertido en una ciudad con una extensa comunidad de chinos más grande del Perú, hasta el punto que según estadísticas étnicas dicen que uno de cada 10 piurano tiene antecedentes chinos y que la comida china ha ganado popularidad al punto de llegar a ser un género gastronómico indispensable para los piuranos, a pesar de la hospitalidad, la distancia y la discriminación experimentadas

al principio de este encuentro entre las dos culturas, la cocina china rompió los prejuicios de la sociedad piurana, disperso el racismo y ayudo a los inmigrantes chinos a incorporarse en nuestra tierra.

Los chinos que fueron incorporándose al Perú, a la sociedad, fueron adaptándose a las costumbres, pero siempre manteniendo su arte culinario, conforme iban progresando económicamente iban importando en china los productos necesarios y sembraban sus verduras para que nada les falte, las clases altas de Piura quedaron maravilladas con la salsa agridulce, el arroz chaufa, las sopas y otras preparaciones de esta cultura milenaria, a partir de ahí se volvieron fanáticos del chifa, tanto así que en la capital y en algunos otros departamentos del país existen más locales de este rubro de comida que establecimientos de comida criolla, la comunidad china es muy popular en Piura y es gracias a la integración cultural entre los peruanos y chinos, la expresión chifa es utilizada solamente en el Perú y desconocida en otros países, la sazón del chifa está adaptada al paladar peruano, entonces no es extraño que un peruano residente en el extranjero extrañe el chifa, salvo que en lugar de residencia haya llegado algún peruano de ascendencia oriental y haya establecido un restaurant de comida china, este seguirá extrañándolo hasta que decida regresar. (Chifa titi,2017)

Lo que trata de decirnos este artículo es que una chifa es la mezcla entre comida oriental y comida peruana, el cual se un toque único que solo los peruanos podríamos destacar entre otras culturas que intenten o realizan en la actualidad o se dedican a este mismo rubro.

Luan. (2013). Afirmo que la chifa en el Perú serviría como instrumento para poder profundizar la familiaridad cultural entre pueblos chinos y peruanos, dado que la cultura china introducida por los inmigrantes constituye un componente importante de la identidad de la nación peruana, además de las narraciones vividas y con mucho detalle

sobre la historia, la publicación incluye un exquisito menú de muchas recetas, tanto de la comida china como de la ciudad, como de las funciones del choque cultural desde los platos originales que causaron asombro entre los peruanos, hasta los motivos a empezar a realizar novedosos inventos o combinaciones de platos.

Para la gente en común el mejor reflejo de la relación y la influencia china en el Perú son las chifas, sin olvidarse de los bodegueros y comerciantes. Hay tantas chifas como cevicherías y en realidad estos son más peruanos con puestos o restaurantes de comida china, la relación bilateral es hoy bastante más profunda y a la cultura china es nuestro principal socio comercial, en el 2015 hubo más de US\$16,000 millones de intercambio bilateral, en la futura agenda bilateral se podría ver la participación de restaurantes chinos en el desarrollo de la infraestructura de la ciudad (Perú 21, 2017)

Núñez (2017) los sectores económicos con mayor índice potencial para tener inversiones exitosas en la región es el turismo y la agroexportación, Piura tiene mucho por ofrecer a los lugares que buscan invertir, algunas de las bondades son sus playas y los centros arqueológicos que a través de ellos se puede establecer un eje de diversión cultural, además de la infraestructura y la agroexportación, la modernización de la refinería de la ciudad y las inversiones privadas para los próximos dos o tres años sea de aproximadamente unos US\$10 mil millones.

Sánchez (2017) el gerente de la cámara de comercio de Piura sostuvo que algunas de los obstáculos que tiene Piura para concretar inversiones o alcanzar índices de desarrollo más importantes es que Piura cercee, las represas que le permiten almacenar agua para periodos secos, Piura necesita avanzar con el alto Piura y mejorar puechos, de esta manera tendríamos la posibilidad de almacenar más agua para los periodos de crisis

El fenómeno del niño costero afecto mucho tanto a la ciudad de Piura como también al los restaurantes ya que por causa de ello la ciudad tubo una inflación demasiado elevada en el mercado por lo cual perjudico a los restaurantes rubro chifas de la ciudad como a todos aquellos restaurantes situados en ella, por lo cual los precios de los alimentos tuvieron un alza muy elevada lo cual perjudicaba en los negocios y estos tuvieron una baja de clientes por el alza de los precios de sus productos por causas del fenómeno costero de este año (Silva,2017)

La cantidad de competidores en la localidad donde están situados esta clase de rubro de restaurantes esta en relación con el mercado potencial ya que Piura está creciendo cada vez a pasos agigantados y a la vez está creciendo su gastronomía, la competencia entre este y todos los demás rubros de restaurantes está pegado ya que hay una gran variedad de lugares ofreciendo distintas cosas, distintos platos, ya el cliente tiene una gran variedad de platos que probar, claro que si las empresas de dicho rubro existente no están proporcionando productos o servicios adecuados, un competidos nuevo captara las faltas que le está haciendo al otro restaurant y las implementara en su restaurant, es por eso que hay que saber y estudiar bien nuestro entorno, saber situar nuestro local, aprovechar y estudiar bien a nuestra competencia, hay que tener buen personal, muchas veces esto es la parte fundamental y principal para que nuestro local prospere y sea mejor y tenga mejor acogida hacia los clientes

Por lo antes caracterizado, el enunciado del problema es determinar ¿Cuáles son las características que tiene la capacitación y la fiabilidad en las MYPES rubro chifas de la urbanización Las Mercedes Piura, año 2018?

Siendo el objetivo general identificar las características que tiene la capacitación y la fiabilidad en las MYPES rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura, año 2018

y como objetivos específicos a) determinar el valor agregado de la capacitación que ofrecen las MYPES rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura ,año 2018 b) conocer la capacidad de respuesta de la capacitación en las MYPES rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura ,año 2017 c) identificar los bienes facilitadores del servicio en las MYPES rubro chifas en la urbanización Las Mercedes de Piura , año 2018 d) conocer las dimensiones de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad del servicio en las MYPES rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura, año 2018

La investigación se justifica de manera práctica ya que presenta como finalidad conocer las características de la capacitación y fiabilidad en las MYPES, de servicios rubro chifas de la urbanización Las Mercedes, Piura año 2018, identificando los medios de capacitación utilizados, la frecuencia de capacitación indicando las ventajas y desventajas de las MYPES en estudio.

Esta investigación de manera teórica se basó en las variables de investigación capacitación y fiabilidad para dar funcionamiento a la investigación y poder orientar la investigación desde el campo científico y en las teorías de diversos autores. Así mismo se tomó en cuenta antecedentes de investigación relacionados a las variables a nivel internacional, nacional y regional

De manera metodológica la investigación utilizo la técnica de la muestra para el recojo de datos primarios, a través del instrumento cuestionario aplicado a los trabajadores para la variable capacitación y clientes para la variable fiabilidad

Finalmente, desde el punto de vista social esta investigación, se justifica porque permite a las MYPES en estudio, conocer su realidad de su gestión en cuanto a la capacitación y

su fiabilidad que trascenderá en sus mejoras de los procesos de recursos humanos de las MYPES, además es un requisito de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote (ULADECH) para obtener el título universitario de licenciado en la escuela de administración.

II. REVISION DE LA LITEATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 variable Capacitación

Naveros (2012), en su investigación: “El estudio del clima organizacional capacitación y la rentabilidad en los restaurantes del distrito de San Andrés”, ubicada en Chíncha en el año 2012, éste artículo permitió el poder investigar y averiguar el clima organizacional que presentan las personas que laboran en los diferentes restaurantes de San Andrés en la provincia de Pisco; entendiéndose como a empleados y empleador. Éste análisis se realizó para investigar y averiguar el problema que se produce en los diferentes restaurantes; con respecto a la falta de capacitación y clima organizacional; este programa será estudiado y evaluado bajo un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, de diseño experimental; será realizado y estudiado durante el año 2012.

Como podemos apreciar en la investigación realizada por Naveros en el año 2012, nos dice que hay falta de capacitación en los restaurantes de la ciudad de Pisco por lo cual no hay un clima organizacional acorde para los trabajadores, ya sea porque los trabajadores necesitan ser capacitados para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Cárdenas (2010) realizó una investigación en la ciudad de Lima, en la Pontificia Universidad Católica del Perú denominada “Evaluación Experimental De Una Metodología De Capacitación En Trabajo En Equipo En El Ámbito Organizacional”, a través de la cual se plantea que la capacitación en una organización, es de vital importancia para que el equipo de trabajo se desempeñe de mejor manera, es así que se busca comprobar si la metodología aplicada en dicha capacitación es la mejor y si

tiene buenos resultados en los empleados de la organización, se busca plantear una metodología.

Para cadenas cree que la capacitación es la fuente principal para realizar un trabajo en equipo, desempeñarse mejor a la hora de realizar sus actividades en las MYPES ulcahuanga, (2013) realizó una investigación titulada: “Evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil Pro joven, para la inserción laboral de jóvenes entre 16 a 24 años en la ciudad de Piura”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, donde concluyó en base a la teoría del capital humano que la capacitación proporciona un conjunto de habilidades necesarias para la producción de bienes y servicios, logrando así aumentar la productividad.

Ulcahuanga en el 2013 desarrollo su investigación acerca de la capacitación como una estrategia juvenil, la cual esta relatada para personas entre 16 a los 24 años de edad, ya que esto ayudara a personas a ser mejores capacitándolos desde temprana edad para que más adelante puedan rendir y desarrollar sus actividades mejor.

Cruz O. (2014), de la Universidad de Texas Pan América, en su investigación titulada “Correlación entre Capacitación en Mercadotecnia y Desempeño en Pequeñas y Medianas Empresas de Servicios Turísticos y No Turísticos de Cancún Quintana Roo” concluye que la capacitación del personal de las MYPE trae como resultado una mejora en el desempeño de las mismas, siendo esto tan frecuentemente repetido que actualmente la idea es vista de manera axiomática. Por otro lado, tanto la comunidad académica, la iniciativa privada, así como los gobiernos han reconocido la creciente necesidad de examinar el rol y la efectividad del apoyo y capacitación llevados a cabo en MYPE. De igual forma, otros resultados relevantes fueron los relacionados a los incrementos en volúmenes de ventas y en número de personal registrados por las MYPE participantes en el estudio.

En dicho estudio realizado en México nos dice que la capacitación va de la mano con las MYPES, para desarrollar mejor las labores de dichas empresas, ya que trae mejoras en el desempeño de las personas (colaboradores).

2.1.2 variable fiabilidad

Pérez. C (2015) de la Universidad Autónoma de Barcelona, nos relata en su investigación titulada “Fiabilidad Y Validez De La Versión española de La Escala De Búsqueda De sensaciones” que La EBS Forma V en su versión española presenta fiabilidad alfa semejante a la mostrada por la misma escala en su versión original. La fiabilidad test- retest en intervalo de diez días y de cinco semanas entre administraciones es aceptable ya que los coeficientes en la escala total son superiores a 0.87% y comparables a los que presentan otras escalas de cuestionarios con características semejantes a la escala que nos ocupa

Para Pérez en su investigación realizada en el año 2015, nos dice que la fiabilidad es la búsqueda de sensaciones que las personas buscan hacia sí mismas

Sopeña (2009) de la Universidad de Cantabria nos relata en su investigación “Análisis de validez y fiabilidad del modelo de encuesta a los estudiantes para al evaluación de la calidad de la docencia” nos relata que en cuanto a la fiabilidad son los resultados obtenidos con el coeficiente “ α ” de Cronbach son indicadores de la homogeneidad de los ítems, es decir de que todos miden lo mismo y de que existe una gran consistencia interna, por ello podemos suponer que si las respuestas están relacionadas es porque los ítems expresan o son indicadores del mismo rasgo. Los resultados obtenidos en la prueba del test – retest, los entendemos como un indicador de la estabilidad y no ambigüedad de la encuesta, en la medida en que en ambas ocasiones los resultados

han sido muy parecidos. Los sujetos entendieron lo mismo, de la misma manera y respondieron de forma idéntica o casi idéntica.

Como podemos ver que la fiabilidad se mide a través de ítems los cuales nos dan a saber los resultados midiendo rangos obtenidos en las pruebas de test

Idaíta. R (2016) En su investigación titulada “la efectividad y confiabilidad de los métodos utilizados por los agentes encubiertos para la recolección y búsqueda de información” nos cuenta que los agentes en el momento de realizar una investigación, la recolección de la información, se realiza por métodos y procedimientos correctos y la utilización de manera adecuada o correcta de dichos métodos para poder maximizar la obtención de la información y la fiabilidad de la misma, por lo tanto se pretende realizar la investigación y el estudio sobre los aspectos referentes a los métodos, los cuales son muy convenientes y factibles pero sobre todo la correcta protección e interpretación de la misma, a falta de este conocimiento se genera un proceso poco acertado desgastando el mismo y la credibilidad de los indicios obtenidos concluyendo con el hecho de no lograr averiguar la verdad de los hechos

La fiabilidad también es utilizada para recolección de datos, recojo de información de métodos y procedimientos, mediante parámetros de estudios

García. O (2008) en su investigación titulada “estudio sobre calidad de fiabilidad prenatal en establecimientos de salud Lima” En los estudios sobre la fiabilidad presentadas en los Centros de Salud de Lima se ha encontrado similitudes en la influencia de la mejora, la confianza del control en la capacidad profesional, accesibilidad, satisfacción del cliente, continuidad y comodidades. Se ha observado también que los patrones eficacia, eficiencia y seguridad también son de suma

importancia para los esquemas cuantitativos y las dimensiones clima organizacional y cultura organizacional son hallazgos de los esquemas cualitativos.

García. O en su investigación realizada a los establecimientos de salud nos comenta que la influencia de mejora influye confianza en el control profesional satisfaciendo a los clientes en este caso a la calidad de fiabilidad prenatal

Petroche. D(2016) de la universidad cesar vallejo en su investigación titulada “ Fiabilidad y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016” determinó que el nivel de la fiabilidad del servicio brindado por las empresas R&S Distribuidores SAC es alto con un 83%, debido a que el 54% del total de los clientes analizados están de acuerdo con respecto a la fiabilidad y para la solución a algún problema, además el 73% del total de los clientes analizados están de acuerdo con respecto a que la empresa se preocupa por cubrir con todas sus necesidades.

La fiabilidad en diversas empresas es muy importante ya que dependiendo de ello podremos seguir adelante, acoplar a mas clientes, brindándoles esa sensación de satisfacción hacia las MYPES, que se lograr teniendo una buena impresión que los clientes confíen en nuestro trabajo

BISETTI. A(2015) de la universidad cesar vallejo en su investigación denominada “MOTIVACION Y FIABILIDAD LABORAL EN EL PERSONAL SUBALTERNO DE UNA INSTITUCIÓN ARMADA DEL PERÚ, 2015” Nos cuenta que existen porcentajes entre la dimensión de logro y la variable de fiabilidad laboral, El grado de fiabilidad del personal subalterno que labora en la Institución Armada del Perú, 2015, donde se realizó el estudio, corresponde mayormente al Nivel alto con 53.6 %, muy alto 25.2 %, medio 15.9 %, mientras que un 5.3 % presentaron bajo nivel de fiabilidad laboral.

Para Bisettl. A, en su investigación realizada al personal sub alterno de una institución armada podemos ver que también existe una un nivel de fiabilidad de la mano de la motivación, ya que si hay motivación se va a tener una mejor respuesta de las actividades y por ende una mayor parte de fiabilidad de las personas

Cristina. S (2016) de la universidad cesar vallejo de Piura en su investigación titulada “escalas de fiabilidad del estrés en empresas industriales de Chimbote” En la presente investigación se obtuvieron las siguientes las propiedades psicométricas de la escala de apreciación del estrés. Existe una validez a través de ítem test mayores de 0.2, existe una fiabilidad utilizando el método de consistencia interna de alfa de cronbach logrando un puntaje de 0.65. Se elaboró los baremos de la escala de apreciación al estrés en empresas industriales donde demuestra un nivel medio de estrés en el ámbito laboral.

Los síntomas de estrés en los trabajadores general un índice de desconfianza lo cual genera problemas para una organización, estos deberían de estar pendientes del nivel de satisfacción tanto de sus colaboradores como de sus clientes.

2.2 Marco teórico

En la presente sección se presenta teorías específicas y conceptos que sirven de referencia para ordenar los hechos e interpretaciones del problema identificado y los objetivos propuestos.

2.2.1 teoría de la capacitación

Simón (2007) hace referencia a la capacitación como que el empleado consiste en un conjunto de actividades que tiene como propósito mejorar s rendimiento ya sea en el presente o en un futuro, ya sea aumentando su capacidad a través de la mejora continua de sus conocimientos, habilidades y de sus actitudes

Las características de la capacitación dentro de las MYPES de rubro chifas es una herramienta muy útil ya que ayudaría tanto a los trabajadores de las MYPES a mejorar su rendimiento laboral, se sentirían más aptos a la hora de realizar sus actividades con los nuevos conocimientos que obtienen al momento de ser capacitados, y a los dueños gerentes o personal les ayudaría a saber manejar bien sus finanzas y el trato mejor a sus colaboradores.

5.2.1.1 valor agregado de la capacitación

Salvador, G. (2008) hace referencia al valor agregado como la característica extra, la cual las empresas ofrecen con el propósito de generar mayor valor y dar una mejor vista a lo que ofrecen, para así destacar de la competencia, esto puede ser un factor determinante entre el éxito y el fracaso de dichas empresas, debido a que también trata de destacar entre

las demás empresas de su alrededor.

López, (2013) El valor agregado es el valor que las empresas añaden en términos de marketing, es una característica y/o servicio extra que se le da a un producto o servicio con el fin de ofrecer un mayor valor comercial generalmente se adecua a una estrategia o servicio poco común, o poco usado por los competidores y esto aporta una cierta diferenciación de un producto o de la empresa en general.

Merca, (2013) Las empresas generalmente en todos sus ámbitos, tanto en servicios de consumo como en implementación de equipos electrónicos, la gente generalmente de altos niveles ejecutivos, declaran que el valor agregado es el hacer algo mas que lo que uno no puede realizar, o lo que uno quiere, también el valor agregado significa llevar a la empresa o el servicio que esta ofrece a pasos delante de lo esperado para general ventas y obtener una demanda mayor de clientes, muchos de estos valores se dan por medio de palabra ofrecer lo que han generado el público y así hacer que se interese mucho más. Algunos ejemplos sobre el valor agregado que utilizan muchas empresas son:

1. Contar con áreas adecuadas para niños dentro de los restaurantes, lugares como VIP, o simplemente instalar algunos juegos como, toboganes, resbaladoras, etc.
2. Ofrecer productos de consumo mientras los clientes esperan que los atiendan, un claro ejemplo es cuando acuden a la MYPE y les ofrecen un vaso con agua, algún aperitivo extra mientras esperan ser atendidos.
3. Asesorarlos gratuitamente en la compra de su platillo, por ejemplo, si piden un aeropuerto, explicarle que contiene y así con cada plato que los clientes este próximos a consumir.

Tal como lo expresa Merca, (2013) hay que ofrecer mejores formas de atención a los clientes para que así ellos puedan sentirse mejor con la MYPE, no hay que hacerlo solo una vez hay que adecuar este método siempre, para que los clientes se sientan confiados y sepan que la MYPE trata de dar lo mejor para sus clientes, el valor agregado trata de adecuarse a las necesidades con las que cuentan los clientes a la hora de acudir a estos centros, en los cuales muchas veces suelen acudir por la sazón que ofrecen, la atención, o simplemente por ver los cambios futuros, o próximos que van a implementar.

5.2.1.2 capacidad de respuesta dela capacitación

Oliva, (2011) hace referencia la capacidad de respuesta como la forma en que se desarrollan los colaboradores dentro de la empresa a la hora de realizar las labores cotidianas, actividades de la empresa , las cuales les facilita desarrollarlas y hacerlas más fáciles , y para ello es necesario contar con una tecnología adecuada y efectiva la cual permita facilitar el trabajo , también se necesita de capacitación ya sea en el funcionamiento de tecnología como en atención al cliente y en este caso en rubro restaurantes capacitarlos en temas de sazón , nuevos platos , etc.

Silva, (2018) En mi opinión después de haber leído la definición de los autores y relacionarlo con la MYPE, he llegado a la conclusión que la capacidad de respuesta que utilizan estas MYPES de rubro chifas son procesos lo cual consiste en brindar un buen trato a los clientes, dar una buena imagen y sobre todo brindarles un buen trato , aparte de ello también ofrecen a los clientes servicios adicionales como información de los platillos que frecen a los clientes , si ellos no saben que es pues los colaboradores les brindan información y así satisfacen al cliente ayudándolos a tener una buena decisión.

Vecino, (2015) Presenta una lista donde se puede apreciar como la MYPE puede mejorar la capacidad de respuesta siguiendo detalladamente los pasos para brindar una buena

capacitación y a la vez poder obtener buenos y mejores resultados que a lo largo serán beneficiosos para la MYPE.

1. La MYPE debe estar actualizar en lo que son los temas tecnológicos, de ley y temas funcionales a cada uno de los ocupantes de los cargos que desempeñen en la empresa.
2. Deberán de promover eventos orientados hacia el mejoramiento de las competencias de cada uno de las funciones dentro de la empresa.
3. Hay que ofrecer espacios e creación y de innovación para que así los colaboradores puedan aportar ideas sobre el mejoramiento de cada gestión que se va a realizar.
4. Deberán diseñar algunos programas ajustados al entrenamiento de competencias laborales específicos de acuerdo a las funciones y responsabilidades.
5. Contar con información previa clave tal como las competencias definitivas para la organización, los equipos de trabajo y las personas teniendo como soporte un plan estratégico y corporativo para obtener los resultados esperados.
6. Definir los presupuestos con el cual se cuenta y realizar el costeo para cada uno de los componentes en los cuales se tendrá que invertir en recursos.
7. Conocer el número de todos los participantes en los planes de identificándolos por áreas de trabajo.
8. Contar con una base de proveedores de capacitación, tanto internos y como externos para los diferentes temas resaltantes del diagnóstico de necesidades realizadas.
9. Deberán contar con sus políticas de capacitación de la organización, de tal manera que podamos tener un perfecto funcionamiento a la hora de administrarlas.

10. Anticipar la manera como se manejan algunos imprevistos que puedan sugerir durante el desarrollo de los programas predeterminados.
11. Permitir la participación de otros gerentes y jefes e áreas en el puesto de construcción y planeamiento de tal forma que se sientan como miembros del plan.
12. Preparar los formatos necesarios para la fase de administración, tales como las fichas de objetivos y contenidos de cada uno de los temas a desarrollar, los formatos de tiempo y asistencias, también lo de evaluación.
13. Participar en la definición de las metodologías requeridas para cada uno de los grandes temas por ejemplo cuantos y cuales atenderán ya sea con: capacitación presencial, con instrucciones internas y externas, con aprendizaje por b-learning, con procesos e coaching y de mentoring

5.2.2 variable fiabilidad

5.2.2.1 bienes facilitadores de la fiabilidad

Keller, (2008) es una sensación de placer que resulta de comprar la experiencia del producto, es decir son los resultados esperados o inesperados, con las expectativas de beneficios previos del producto. Si los resultados son inferiores a las expectativas el cliente queda insatisfecho, en cambio si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho, en cambio si los resultados superan las expectativas el cliente queda muy satisfecho y encantado con el servicio, producto, etc.

Los bienes facilitadores en las MYPES rubro chifas hace referencia a los productos que ofrecen en +este caso a la variedad de platos que brindan, el cual el consumidor pide para que así se haga llegar hasta su mesa o a domicilio, esto es necesario para que el cliente lo cual no es necesario que el cliente llegue hasta el local donde ofrecen los productos y así si no tiene ganas de salir de su casa o donde se encuentre puede hacer que llegue a la comodidad en donde se encuentre.

Aquilano, (2012) Las MYPES de servicios rubro chifas, se refieren específicamente a la administración de recursos, por el cual cuyos ingresos principales se requieren de la interacción de los clientes para poder producir los servicios, dentro de este rubro se puede hacer una distinción de los servicios con base a los bienes que facilitan el trabajo de los colaboradores, como por ejemplo, si cuentan con tecnología, la cual les permite realizar de una manera más eficiente y eficaz la realización de trabajos, donde el cliente debe de observar y apreciar ya sean las instalaciones o el servicio con base en el campo, e decir con base en el restaurant a la hora de ingresar, ya que son los clientes quienes dan el visto bueno de cómo es que va la MYPE si la implementación es buena o no, si el servicio brindado a mejorado o no, para lo cual también se detallara y verificara la producción y si el consumo del servicio en la MYPE ha incrementado, ya que esto generalmente se observa en el entorno laboral y es apreciado por los clientes, para que los clientes puedan soportar las actividades de mejora de la MYPE deben también de preocuparse y a la vez empezar a mejorar el servicio de atención y cobranzas o el servicio de caja, estos pequeños puntos o servicios aunque parecen mínimos y no muy importantes a veces son los aspectos más vistos por los clientes, al igual estos servicios incluyen algunas funciones como es el procedimiento e nivel de confianza de cada individual que ingrese al restaurant, ya que se reciben una buena atención y se sienten en un buen lugar, estos individuos se convertirán en clientes habituales de las MYPES y así estos puedan recomendar a muchas mas personas y animarlas a acudir a las MYPES y de seguro ellos también si se les brinda una buena atención también se convertirán en futuros clientes habituales

5.2.2.2 dimensiones de evaluación de la fiabilidad

Zeithaml, (2009) hace referencia sobre las dimensiones de evaluación del cliente las cuales son características específicas del servicio, las percepciones de la calidad del producto. Las dimensiones de evaluación son más que nada un método que los clientes pueden evaluar ya sea la calidad, de un producto y/o servicio, como la finalidad de ayudar a la mejora continua, ya que este tipo de evaluación permitirá medir parámetros de calidad, satisfacción de los clientes entre otros. También son utilizadas por los clientes para evaluar la calidad de una MYPE, es decir si esta es buena o no, si cumplen con los requisitos para satisfacer a los clientes, aquí los clientes demuestran que tan bien esta la MYPE en cuanto a calidad, calidad de respuesta, bienes y servicios. Esto también les ayuda a las MYPES a mejorar ser más eficientes y eficaces a la hora de realizar sus actividades.

Fernández, sacristán (2008) La evaluación es una parte inherente a la actividad pedagógica que se constituye en una práctica compleja, la evaluación esta acondicionada por numeroso aspectos y elementos personales, sociales e institucionales, así mismo que ella inicie sobre todos los demás elementos implicados en la actividad escolar. Construyendo el conocimiento, relaciones e MYPE y cliente la cual deberá presentar interacciones en el grupo estrategias didácticas que se presenten, situaciones didácticas que se ofrezcan, disciplina, expectativas de clientes y trabajadores, valoración del individuo en la sociedad, etc. Por lo tanto, la evaluación ayuda decisivamente a configurar y a tener un mejor ambiente en la MYPE.

Bolívar, Sacristán, (2008). La evaluación obviamente, además de ser un problema técnico, de los procedimientos e instrumentos y modos de obtener información más

adecuados, es, sobre todo, un problema ético, de decidir por qué evaluar, para qué y qué evaluar, con qué legitimidad se puede pretender evaluar, si es preciso dar una información o no y a quien proporcionarla. De esta forma, la dimensión tecnicometodologica se subordina a la ético-moral. Sólo después de tener claridad en cuanto al sentido de la evaluación en este ámbito (para qué y qué evaluar) podríamos considerar qué procedimientos (cómo EDUCERE, ARTÍCULOS, AÑO 6, N° 19, OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE, 2002 250 STELLA SERRANO DE MORENO evaluar) Podrían ser útiles para los propósitos que se perseguirán, por consiguiente, esta distinción nos lleva a considerar que el trabajo de evaluar, vista desde la dimensión ética, la cual nos exige reflexionar.

Por lo consiguiente esta distinción lleva a considerar que el sistema de evaluación, ya sea vista desde la dimensión ética nos exige reflexionar entre estos aspectos

- A. La finalidad con la cual se realice, esto quiere decir ¿Para qué evaluamos? ¿Por qué evaluamos? ¿A quién evaluamos?
- B.Cuál es el objeto de evaluación, es decir cuando se trata de evaluar el desempeño se supone la definición clara de las habilidades con las que cuentan los colaboradores en esa área de campo del conocimiento, desde la dimensión tecnicometodologica debemos saber que

Desde la dimensión técnico-metodológica debemos reflexionar sobre:

- C. El procedimiento que se deberá realizar para llevar a cabo lo cual supone reflexionar sobre las practicas, el desarrollo de capacidades y promover la autorregulación de los estudiantes para el aprendizaje autónomo y la regulación del proceso por parte de los clientes.

2.3 marco conceptual

La gran mayoría de restaurantes de comida oriental (chifas) pueden preparar sus platillos on ollas y sartenes normales, pero si tuvieran que implementar utensilios adecuados para la facilitación del servicio, la implementación debe ser tanto en la cocina, baños, sala, almacenes, etc. (hou wha, 2017)

Wok: es un utensilio de cocina el cual proviene de china, es na especie de salten ligera, circular, onda y con asas, dispone también de una tapadera y una rejilla la cual hace muchas veces de grill o e olla al vapor, lo cual permite escurrir las frituras, mantener caliente los alimentos y cocinar al vapor (hou wha, 2017)

Cuchillas chinas: las cuchillas chinas sirven específicamente para cortan, picar, rodajear, desmenuzar, moler y machacar cualquier clase de alimento desde verduras a carnes. (Girón, 2017)

Tablas o bloques para cortar: las tablas de cortar se pueden encontrar de muchos tamaños y materiales, hay de plástico, resina, madera. Las más utilizadas son las tablas de cortar de madera solidad, para así evitar superficies resbalosas. (Girón, 2017)

Espátulas: las espátulas chinas se utilizan con frecuencia para cocinar y revolver los ingredientes en un Wok de manera rápida y eficiente. (Girón, 2017)

Cucharones: los cucharones para freír son específicamente para levantar alimentos el aceite hirviendo, por ejemplo, trozos de pollo, también son utilizados con mucha frecuencia para colar o levantar bocadillos o wantanes. (Girón, 2017)

Palillos largos: los palillos largos para cocinar son ideales para saltar y para freír, también para batir huevos, revolver fideos y mezclar otros ingredientes. (Girón, 2017)

2.4 Hipótesis

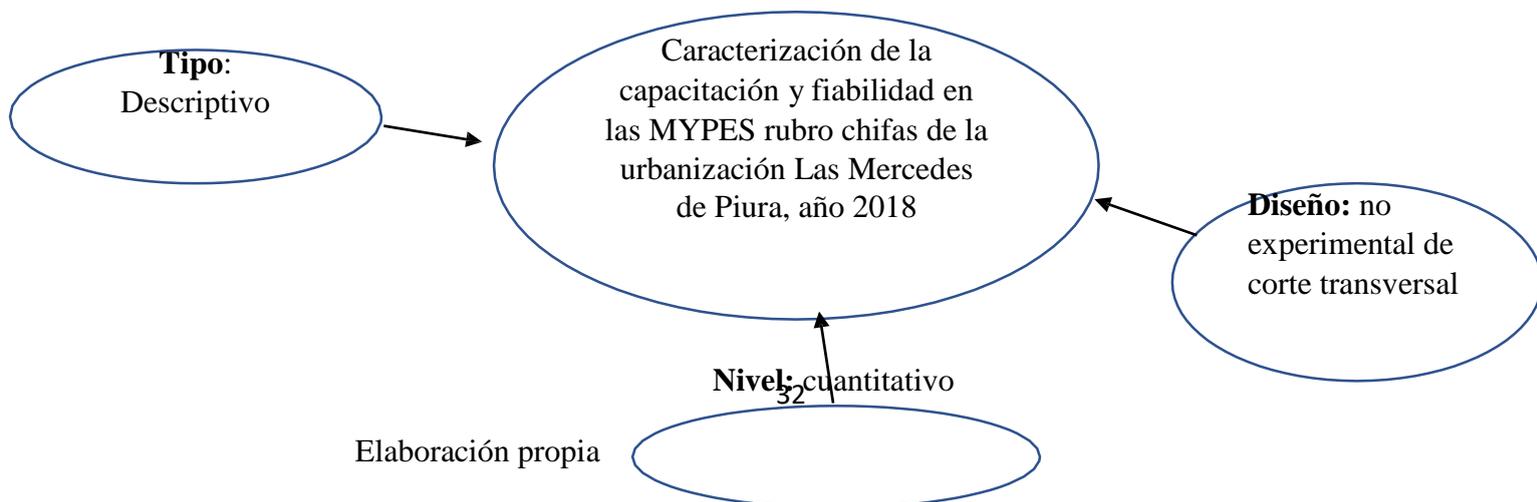
El tipo de la investigación es descriptiva ya que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. En estos estudios. Primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones casuales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (Arias, 2009)

III. Metodología

El tipo de investigación es descriptiva ya que comprende la descripción, registros, análisis e interpretación de la población actual y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre un grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o fusionan en presenta. (Tamayo, 2015)

La presente investigación es de diseño no experimental ya que es se realizará na brusquedad empírica y sistemática en la cual el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido y no son manipulables, se hacen inferencias sobre las relaciones entre variables sin intervención directa en las variables independiente y dependiente. (Kerlinger, 2009)

La investigación en un nivel cuantitativo, por lo que se examinaran los datos de forma numérica, así mismo es un proyecto factible y orientado hacia una investigación cualitativa. Según Sabino, (1986) “La investigación es de tipo descriptiva ya que se trabaja con realidades de hechos, y su principal característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, acontecimientos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener los datos que caracterizan a la realidad de la población estudiada”. (Pág. 51)



3.2 población y muestra

3.2.1 población

En el sector MYPE de servicios del rubro chifas de la urbanización Las Mercedes esta conformada por 5 MYPES.

| ITEM | MYPE | UBICACIÓN DE LA MYPE | NUMERO DE TRABAJADORES |
|------|----------------------|----------------------|------------------------|
| 1 | “El dragón de Girón” | Las Mercedes | 10 |
| 2 | Camlung | Las Mercedes | 10 |
| 3 | Taypa | Las Mercedes | 10 |
| 4 | Wing lung | Las Mercedes | 10 |
| 5 | Kalu | Las Mercedes | 10 |

Capacitación:

La población está conformada por las 5 MYPES de las MYPES de servicios del rubro chifas de la urbanización Las Mercedes

Fiabilidad:

La población de clientes se determinó mediante información de clientes de los chifas donde se determinó un total de está conformada por los 384 clientes.

3.2.2 Muestra

La muestra de la investigación está representada para la variable capacitación por los representantes de las 5 MYPES y la variable fiabilidad está representada por los 384 clientes de las MYPES rubro chifas de la urbanización Las Mercedes

La cantidad de clientes de las MYPES del rubro chifas de la urbanización la merced es de 384 clientes, para determinar el tamaño de la muestra de clientes, se aplicó la fórmula de población infinita la cual es la siguiente:

n: tamaño de la muestra

Z: nivel de confianza

P: probabilidad a favor

Q: probabilidad en contra

i (e): error muestra

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{i^2}$$

Población desconocida (infinita) (Gabaldon, 1980)

desarrollo para encontrar la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16 \text{ personas}$$

n=384 personas

DATOS:

Z= 1.96 (95%)

P= 50

Q= 5

i (e)= 0.05

3.3 Definición y operalización de las variables

Variable capacitación:

Para Chiavenato, (2013) La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos.

Variable fiabilidad:

Es un instrumento con el cual se puede medir y se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, el cual produce resultados iguales. El significado de la fiabilidad, tal como se aplica a las pruebas y a la evaluación. (Hernández, 2009)

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Fuente |
|--------------|--|----------------------|--|--|--------------|
| capacitación | La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos (Chiavenato 2013) | Características | <ul style="list-style-type: none"> · Habilidades necesarias · Rendimiento laboral | La dimensión “Características” se medirá con sus indicadores. “habilidades necesarias, rendimiento laboral” | organización |
| | | Valor agregado | <ul style="list-style-type: none"> · Generar mayor valor · Destacar entre la competencia | La dimensión “valor agregado” se medirá con sus indicadores “generar mayor valor, destacar entre la competencia” | organización |
| | | Bienes facilitadores | <ul style="list-style-type: none"> · Expectativas · Beneficios · Resultados | La dimensión “bienes facilitadores” se medirá con sus indicadores “expectativas, beneficios, resultados” | organización |

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Definición operacional | Fuente |
|------------|---|---------------------------|---|---|----------|
| fiabilidad | <p>Es un instrumento con el cual se puede medir y se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, el cual produce resultados iguales.</p> <p>El significado de la fiabilidad, tal como se aplica a las pruebas y a la evaluación. Hernández, (2009)</p> | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> · realizar el trabajo más fácil · tecnología | La dimensión “capacidad de respuesta” se medirá con sus indicadores. “realizar el trabajo mas fácil, tecnología” | clientes |
| | | Dimensiones de evaluación | <ul style="list-style-type: none"> · estado de animo · opiniones de los clientes · satisfacción a los clientes | La dimensión “dimensiones de evaluación “se medirá con sus indicadores “estado de ánimo, opiniones de los clientes, satisfacción a los clientes ” | clientes |

3.4 técnica e instrumento

técnicas:

- A) **Encuestas:** las encuestas fueron aplicadas a los representantes, trabajadores y clientes de las MYPES del rubro chifas de la urbanización Las Mercedes

Instrumentos

- B) **Cuestionario:** la elaboración de las preguntas se realizó de acuerdo a los indicadores de las variables, con la finalidad de determinar las características de la capacitación y la fiabilidad de las MYPES del rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura

| | |
|----------|--------------|
| Técnica | instrumento |
| ENCUESTA | CUESTIONARIO |

3.5 plan de análisis

Una vez obtenidos los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel y el SPSS versión 21. Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método juicio del experto.

3.6 matriz de consistencia

| Titulo | Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Técnicas | Instrumentos |
|---|---|---|---|--|--|---|----------------|-------------------------------|----------|--------------|
| caracterización de la capacitación y la fiabilidad en las mypes rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura, año 2017 | ¿Qué características tiene la capacitación y fiabilidad de las mypes rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura, año 2017? | General: identificar las características que tiene la capacitación y la fiabilidad en las MYPES rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura, año 2017 | Para Arias (2009) La investigación descriptiva consiste, en la caracterización, de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. En estos estudios. Primero se | C A P A C I T A C I O N | La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de | La dimensión “valor agregado se medirán con los indicadores generar mayor valor, destacar entre la competencia” se medirá a través de la técnica de la encuesta y aplicando el instrumento del cuestionario a los encargados de las | Valor agregado | Generar mayor valor | Encuesta | Cuestionario |
| | | | | | | | | Destacar entre la competencia | Encuesta | Cuestionario |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|-----------------------------|--|----------------------|--------------|----------|--------------|
| | | | miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones casuales, puede aportar indicios sobre las | | objetivos (Chiavenato 2013) | MYPE rubro chifas | | | | |
| | | a) determinar el valor agregado que ofrecen las MYPES rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura, año 2017 | | | | La dimensión "bienes facilitadores se medirán con los indicadores expectativas, beneficios y resultados" se medirá a través de la técnica de la encuesta y aplicando el instrumento del cuestionario | | | | |
| | | b) conocer la capacidad de respuesta en las MYPES | | | | | Bienes facilitadores | expectativas | Encuesta | Cuestionario |
| | | | | | | | | beneficios | Encuesta | Cuestionario |
| | | | | | | | | Resultados | Encuesta | Cuestionario |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--------------------------------|--|--|---|------------------------|-------------------------------|----------|--------------|
| | | rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura, año 2017 | posibles causas de un fenómeno | | | a los encargados de las MYPE rubro chifas | | | | |
| | | c) identificar los bienes facilitadores del servicio en las MYPES rubro chifas en la urbanización Las Mercedes de Piura, año 2017 | | F I A B I L I D A D | Keller (2008) son los resultados esperados o inesperados, con las expectativas de beneficios previos del producto. Si los resultados son inferiores a las expectativas el cliente queda insatisfecho | La dimensión “capacidad de respuesta se medirán con los indicadores realizar el trabajo más fácil y tecnología” se medirá a través de la técnica de la encuesta y aplicando el instrumento del cuestionario a los clientes de las | Capacidad de respuesta | | Encuesta | Cuestionario |
| | | | | | | | | Realizar el trabajo más fácil | Encuesta | Cuestionario |
| | | | | | | | | tecnología | Encuesta | Cuestionario |
| | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|---------------------------|-----------------------------|----------|--------------|
| | | | | | , en cambio si los resultados están a la altura de las expectativas , el cliente queda satisfecho | MYPE rubro chifas | | | | |
| | | d)conocer las dimensiones de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad del servicio en las MYPES rubro chifas | | | | La dimensión “dimensiones de evaluación se medirán con los indicadores estado de ánimo, opiniones de los clientes y satisfacción a los clientes” se medirá a través de la técnica de la encuesta y aplicando el instrumento del cuestionario | Dimensiones de evaluación | Estado de animo | Encuesta | Cuestionario |
| | | | | | | | | Opiniones de los clientes | Encuesta | Cuestionario |
| | | | | | | | | Satisfacción a los clientes | Encuesta | Cuestionario |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|
| | | de la urbanización Las Mercedes de Piura, año 2017 | | | | a los clientes de las MYPE rubro chifas | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|

Fuente: Elaboración propia

3.6 principios éticos

En esta presenta investigación se tomará la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió y acudirá al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Además, se obviarán las conclusiones prejuiciosas, manipuladas y alienantes. Por otro lado, la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social

IV. Resultados

4.1 Resultados de la encuesta

Los resultados de la encuesta aplicada a los dueños o representantes de las MYPE, se basan en aspectos generales, y a las variables Capacitación y Fiabilidad.

A continuación, se presentan las tablas correspondientes.

Datos generales

Tabla 1
“Edad de los representantes”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Edad (Años) | | |
| 10-25 | 1 | 20% |
| 26-50 | 2 | 40% |
| 51 a más | 2 | 40% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANÁLISIS CUALITATIVO

En la tabla 1 denominada “Edad de los representantes”. Se observa que el 10% de los encuestados tiene una edad promedio de 10-5 años, seguido a esto el 40% tiene una edad de 26-50, mientras que el 40% de los encuestados tiene la edad promedio de 51 a más.

Tabla 2
“Género”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Masculino | 3 | 60% |
| Femenino | 2 | 40% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 2 denominada “Genero”. Se observa que el mayor porcentaje es del género masculino con 60% del total de encuestados.

Tabla 3
“Años en el rubro”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| 1 a 2 | 0 | 0% |
| 3 a 4 | 2 | 40% |
| 5 a más | 3 | 60% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 3 denominada “Años en el rubro”. Se observa que el 60% de los encuestados tiene más de 5 años en su rubro.

Variable: Capacitación (Dirigido a los representantes)

Tabla 1

“Habilidades del personal”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 4 | 80% |
| No | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 1 denominada “Habilidades del personal”. Se observa que el 80% de los encuestados si cree que las habilidades con las que cuenta su personal son necesarias para la organización

Tabla 2

“diferentes tipos de habilidades”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 4 | 80% |
| No | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 2 denominada, “diferentes tipos de habilidades”. Se observa que el 80% de los encuestados si tiene a su cargo personal con diferentes tipos de habilidades al momento de realizar sus labores en la MYPE.

Tabla 3

“Compromiso de los trabajadores”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 3 | 60% |
| No | 2 | 40% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración: Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 3 denominada “compromiso de los trabajadores”, Se observa que el 60% de los encuestados consideran que sus trabajadores si están comprometidos con la empresa al 100%.

Tabla 4

“capacitación adecuada”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 4 | 80% |
| No | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 4 denominada. “capacitación adecuada”, se observa que el 80% de los encuestados si cree que la capacitación brindada a sus colaboradores es adecuada para la realización de sus actividades en la empresa.

Tabla 5
“MYPE y sus clientes”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 5 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 5 denominada, “MYPE y sus clientes”, se observa que el 100% del total de los encuestados si se preocupan por dar lo mejor a sus clientes brindándoles cada vez un mejor servicio.

Tabla 6
“MYPE y sus colaboradores”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 4 | 80% |
| No | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 6 denominada “MYPE y sus colaboradores” se observa que el 80% del total de los encuestado si se interesan en sus colaboradores para que así ellos puedan ofrecer un mejor servicio a los clientes de dichas MYPES.

Tabla 7
“importancia de las capacitaciones”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 5 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 7 denominada “importancia de las capacitaciones” se observa que un 100% rotundo del total de encuestados cree que si son importantes las capacitaciones para la mejora de la MYPE.

Tabla 8
“Buena comunicación ente clientes y colaboradores”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 4 | 80% |
| No | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 8 denominada “Buena comunicación ente clientes y colaboradores”, Se observa que el 80% de los encuestados creen que si hay una buena comunicación entre los clientes y colaboradores al momento de la atención.

Tabla 9

“buena relación entre colaboradores”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 3 | 60% |
| No | 2 | 40% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 9 denominada “buena relación entre colaboradores” se observa que el 60% del total de los encuestados confirman que si hay buena relación en la MYPE entre trabajadores

Tabla 10

“implementos en las MYPES para mejorar el servicio y la realización de actividades de los colaboradores en las MYPES”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 4 | 80% |
| No | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 10 denominada “implementos en las MYPES para mejorar el servicio y la realización de actividades de los colaboradores en las MYPES” se observa que el 80% del total de los encuestados si considera que si los implementos son herramientas súper importantes para poder realizar sus actividades y brindar un mejor servicio a sus clientes

Tabla 11

“Beneficios a los colaboradores de las MYPES”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 4 | 80% |
| No | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 11 denominada “beneficios a los colaboradores de las MYPES”, Se observa que el 80% del total de los encuestados si les brindan mejores beneficios a sus colaboradores para que puedan desempeñarse y realizar mejor su trabajo

Tabla 12

“Resultados gracias a la implementación en las MYPES”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 4 | 80% |
| No | 1 | 20% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 12 denominada “Resultados gracias a la implementación en las MYPES”. Se observa que el 80% del total de los encuestados si ven mejores resultados en su organización gracias a la implementación con la que trabajan para realizar sus actividades.

Tabla 13

“Mejor implementación en la MYPE”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 3 | 60% |
| No | 2 | 40% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 13 denominada “Mejor implementación en la MYPE” se observa que la mayoría de las MYPES si creen que al paso que van pueden implementar nuevas cosas en su negocios tales como nuevos servicios, delivery y contratar a más personal encargado de las funciones de la MYPE

Tabla 14

“Asesorías en las MYPES”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 2 | 40% |
| No | 3 | 60% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 14 denominada “asesorías en las MYPES”. Se observa que el 60% del total de los encuestados no están recibiendo asesorías de otros lugares y/o empresas la cual se encarga de capacitar en el rubro de la MYPE.

VARIABLES: FIABILIDAD (DIRIGIDO A LOS CLIENTES)

Tabla 1
“Servicio de la MYPE”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 369 | 96% |
| No | 15 | 4% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANÁLISIS CUALITATIVO

En la tabla 1 denominada “servicio de la MYPE”. Se observa que el 96% del total de encuestados si se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la MYPE.

Tabla 2
“Implementación en la MYPE”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 384 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANÁLISIS CUALITATIVO

En la tabla 2 denominada “implementación en la MYPE”. Se observa que el 100% del total de los encuestados considera que si se siente satisfecho y a gusto con la implementación de cada MYPE.

Tabla 3

“Nuevos y mejores implementos para su mejor atención”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 349 | 91% |
| No | 35 | 9% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 3 denominada “Nuevos y mejores implementos para su mejor atención”. Se observa que el 91% de los encuestados si ven mejor resultados en los colaboradores al momento de atenderlos y al momento de realizar sus actividades en la organización.

Tabla 4

“recomendación de la MYPE”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 357 | 93% |
| No | 27 | 7% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS DE RESULTADOS

En la tabla 4 denominada ” Recomendación de la MYPE”. Se observa que el 93% de los encuestados si considera que la mype ofrece buen trato y por ello están dispuestos a recomendar el lugar a más personas.

Tabla 5
“Motivación e incentivos”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 374 | 97% |
| No | 10 | 3% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 5 denominada “Motivación e incentivos”. Se observa que el 97% del total de los encuestados si están de acuerdo que con motivación e incentivos otorgaos a los colaboradores ellos realizarían mejor su trabajo y darán una mejor imagen para la empresa.

Tabla 6
“Calificación del desempeño del servicio que ofrecen los colaboradores”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 368 | 96% |
| No | 16 | 4% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 6 denominada “Calificación del desempeño del servicio que ofrecen los colaboradores”. Se observa que el 96% de los encuestados señalaron como (bueno) el nivel de desempeño de os colaboradores.

Tabla 7
“calificación a los colaboradores”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 309 | 81% |
| Casi siempre | 65 | 17% |
| Nunca | 5 | 2% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración: Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 7 denominado “calificación a los colaboradores”. Se observa que el 81% de los encuestados si están de acuerdo con que se les debería de ayudar y motivar a los colaboradores para que realicen sus actividades mejores motivados.

Tabla 8
“calidad de atención hacia los clientes”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 384 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración: Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 8 denominada “calidad de atención hacia los clientes”. Se observa que el 384% del total de los encuestados si consideran que debería de mejorar la calidad de atención para mejorar la imagen de la MYPE.

Tabla 9

“Lo más agradable que ofrece la MYPE”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 344 | 90% |
| No | 40 | 10% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración: Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 9 denominada “lo más agradable que ofrece la mype”. Se observa que el 90% de los encuestados consideran que lo más agradable que ofrecen las MYPES aparte de la comida es el servicio hacia ellos.

Tabla 10

“Aptos para la realización de su trabajo”

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 310 | 81% |
| No | 74 | 19% |
| TOTAL | 384 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro chifas.

Elaboración Propia

ANALISIS CUALITATIVO

En la tabla 10 denominada “Aptos para la realización de su trabajo”. Se detalla que el 81% de los encuestados si siente que los colaboradores están aptos para realizar su trabajo en la MYPE ya que ofrecen un buen trato y servicio.

ANALISIS DE RESULTADO

DATOS GENERALES:

En la tabla 1 denominada “Edad de los representantes”. Se observa que el 10% de los encuestados tiene una edad promedio de 10-5 años, seguido a esto el 40% tiene una edad de 26-50, mientras que el 40% de los encuestados tiene la edad promedio de 51 a más.

En la tabla 2 denominada “Genero”. Se observa que el mayor porcentaje es del género masculino con 60% del total de encuestados.

En la tabla 3 denominada “Años en el rubro”. Se observa que el 60% de los encuestados tiene más de 5 años en su rubro.

VARIABLE: CAPACITACIÓN (DIRIGIDO A LOS REPRESENTANTES)

En la tabla 1 denominada “habilidades del personal”. Se observa que el 80% de los encuestados si cree que las habilidades con las que cuenta su personal son necesarias para la organización, para lo cual Neveros (2012) detalla para que las habilidades del personal es producto de la buena capacitación que reciban para poder desempeñarse mejor en las actividades que realizan en la MYPE a diario. En cambio para Simón (2008) nos hace referencia a que la capacitación del colaborador es un conjunto de actividades la cual tiene como propósito mejorar el rendimiento presente o futuro aumentando las habilidades del personal.

En la tabla 2 denominada, “diferentes tipos de habilidades”. Se observa que el 80% de los encuestados si tiene a su cargo personal con diferentes tipos de habilidades al momento de realizar sus labores en la MYPE. Para ello cárdenas (2010) hace referencia que la capacitación en diferentes tipos de aéreas determinadas nos ayudan a diferenciar los

distintos tipos de habilidades con los que cuentan el personal. En cambio, para Dessler (2009) hace referencia a la capacitación como una herramienta que consiste en proporcionar a los trabajadores nuevos o actuales mejores oportunidades laborales donde puedan poner a prueba diferenciar sus distintos tipos de habilidades.

En la tabla 3 denominada “compromiso de los trabajadores”, Se observa que el 60% de los encuestados consideran que sus trabajadores si están comprometidos con la empresa al 100%. Para ello ulcahuanga (2013) hace referencia para que los trabajadores estén comprometidos con la empresa es necesario apoyarlos y brindarles buenas capacitaciones para que puedan lograr sus objetivos y metas que se planteen. De otro modo la teoría de Amaya (2012) nos hace referencia que el compromiso de cada trabajador permite diferenciarse de las demás MYPES, ya sea capacitándolos para que ofrezcan un mejor servicio personalizado a los clientes que asistan a dichas MYPES.

En la tabla 4 denominada. “capacitación adecuada”, se observa que el 80% de los encuestados si cree que la capacitación brindada a sus colaboradores es adecuada para la realización de sus actividades en la empresa. Para ello Cruz (2014) hace referencia que para tener mejores resultados en la MYPE hay que saber otorgar una capacitación adecuada y precisa a los colaboradores en cada actividad que desempeñen dentro de la organización de igual manera se verán mejores resultados y será beneficioso para la MYPE y para los dueños de ellas. Por otro lado, Salvador (2008) hace referencia utilizan esta herramienta para generar mayores y mejores ingresos, ya que, si el personal esta mejor capacitado ofrecerá mejor servicio y abra mejores resultados, los clientes estarán satisfechos, regresarán por el buen servicio que se ofrece.

En la tabla 5 denominada, “MYPE y sus clientes”, se observa que el 100% del total de los encuestados si se preocupan por dar lo mejor a sus clientes brindándoles cada vez un mejor servicio. Para lo cual Cruz (2014) hace referencia que la MYPE debe estar siempre comprometida con sus clientes escucharlos y saber entenderlos para que así ellos se sientan a gustos cuando asistan a la MYPE, de este mismo modo nos hace referencia que la capacitación va de la mano con la MYPE ya que es ella quien se debe de encargar de otorgar un buen servicio de capacitación a sus colaboradores para presentar un mejor servicio a sus clientes. En cambio, para Oliva (2011) hace referencia que para tener buenos y mejores resultados es necesario capacitar más aun a los colaboradores de este rubro en temas como atención al cliente, amabilidad, sazón e implementación de nuevos platos para que así la MYPE pueda ofrecerle una gran variedad de elecciones a sus clientes.

VARIABLE: FIABILIDAD (DIRIGIDO A LOS CLIENTES)

En la tabla 1 denominada “Servicio de la MYPE”. Se observa que el 96% del total de encuestados si se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la MYPE. Para ello Pérez (2015) hace referencia para que un cliente este satisfecho lo primordial es ofrecerle un buen servicio hacer que el cliente se sienta en confianza ya que el servicio ofrecido por la MYPE es lo primero en que un cliente se fija al momento de encontrarse dentro de ella. Por otro lado, Keller (2008) hace referencia a que el servicio que ofrecen la MYPES es la sensación de placer al momento de comprar o consumir algo es por ello si la MYPE

trata bien a sus clientes ellos se sentirán satisfechos y con una sensación de agrado y acogimiento hacia esa MYPE

En la tabla 2 denominada “implementación en la MYPE”. Se observa que el 100% del total de los encuestados considera que si se siente satisfecho y a gusto con la implementación de cada MYPE. Para Sopeña (2009) hace referencia a la implementación de las MYPES como una parte importante ya que así los clientes se sentirán motivados en acudir a la MYPE y gracias a esto se presenta un papel muy importante entre MYPE y cliente que es la fiabilidad la cual se presentara si el cliente visualiza que la MYPE se preocupa por implementar cada vez nuevas cosas.

En la tabla 3 denominada “Nuevos y mejores implementos para su mejor atención”. Se observa que el 91% de los encuestados si ven mejor resultados en los colaboradores al momento de atenderlos y al momento de realizar sus actividades en la organización. Para ello Idaíta (2016) hace referencia que la efectividad y fiabilidad de los clientes se debe a los grandes y mejores cambios que realiza la MYPE para ofrecer una mejor atención a sus clientes. De otro modo Zeithaml (2009) hace referencia que los implementos no son el único método o modo de llamar la atención de los clientes también hay que ofrecer un buen producto, servicio y precio además del estado de ánimo con el que son atendidos los clientes y saber escuchar las críticas y propuestas de mejora por parte de los clientes

En la tabla 4 denominada “Recomendación de la MYPE”. Se observa que el 93% de los encuestados si considera que la mype ofrece buen trato y por ello están dispuestos a recomendar el lugar a más personas. Para ello García (2008) hace referencia a que la mejor publicidad que pueda tener la MYPE son los clientes ya que si se les ofrece un buen trato ellos se sentirán satisfechos y recomendaran, hablaran y se volverán clientes habituales de dicha MYPE. Pero para Keller (2008) cree que los mejores resultados para

esto es satisfacer las expectativas de las personas antes de volverse clientes habituales de la MYPE.

En la tabla 5 denominada “Motivación e incentivos”. Se observa que el 97% del total de los encuestados si están de acuerdo que con motivación e incentivos otorgaos a los colaboradores ellos realizarían mejor su trabajo y darán una mejor imagen para la empresa. Para Petroche (2016) determinó que el nivel de fiabilidad de un cliente se da en cuanto al servicio ofrecido por los colaboradores y para ello hay que motivar e incentivarlos para que puedan lograr y realizar cada vez mejor sus actividades laborales, pero por otra parte Zeithaml (2009) hace referencia que la motivación e incentivos no debería de ser primordial para que el cliente se vuelva habitual en la MYPE ya que para él la mejor opción es el precio y el buen servicio que se ofrece a diario.

V. CONCLUSIONES

Se identificó que los principales métodos utilizados para la capacitación de los colaboradores en las MYPES de servicios rubro chifas de la urbanización Las Mercedes de Piura han sido beneficiosos para los dueños ya que sus colaboradores están mucho más aptos, mejor orientados y enfocados en la realización de sus actividades, ya que esto permite un mayor índice de confianza entre los colaboradores, ya que se sentirán mucho más aptos y capaces con nuevos conocimientos previamente obtenidos con las capacitaciones brindadas por las MYPES en donde trabajan.

Se observó que las capacitaciones brindadas a los colaboradores de las MYPES son cada 15 días, al igual que las reuniones para determinar el nivel de actividad de cada MYPE, en esas reuniones especifican cómo va la MYPE, si va creciendo o no, así de esta forma todos están enfocados hacia un mismo objetivo para ayudar a crecer la MYPE rubro chifas de la urbanización Las Mercedes.

Se determinó que los dueños de dichas MYPES, si están viendo resultados beneficiosos gracias a las capacitaciones que están brindando, es por ello que ahora los personales con habilidades ocultas pueden demostrarlas en distintas áreas de la MYPE

Se determinó que el valor agregado de dichas MYPES son utilizados como una estrategia para atraer más clientes las MYPE y así de esta forma destacarse entre las demás MYPES que las rodean.

Se conoció que las MYPES se preocupa por dar una buena imagen a sus clientes, para que así ellos se sientan en confianza y se sientan en un buen clima al momento en que acuden a estas MYPES.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bloomberg (2017). *Economía peruana crecerá un 3.1% en el 2017*. Obtenido de:
[3http://gestion.pe/economia/economia-peruana-crecera-31-2017-segunsondeobloomberg-2190149](http://gestion.pe/economia/economia-peruana-crecera-31-2017-segunsondeobloomberg-2190149)

Cárdenas, (2010). *Evaluación Experimental De Una Metodología De Capacitación En Trabajo En Equipo En El Ámbito Organizacional*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Chamizo. E (2015). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el pre servicio*. Editorial. Ediciones Nobel, S.A: Obtenido de:
<https://www.google.com.pe/?gfe_rd=cr&ei=pb4ZWcPDMcXI8Aet1bnwAQ&gws_rd=ssl#tbm=bks&q=riesgos+de+un+restaurante

Cristina. S (2016). *Escalas de fiabilidad en empresas industriales de Chimbote*, ARA_editores Piura Perú

Cruz. O (2014). *Correlación entre Capacitación en Mercadotecnia y Desempeño en Pequeñas y Medianas Empresas*. Universidad de Texas pan américa. México.

García. O (2008). *Estudio sobre fiabilidad y calidad de control prenatal en establecimientos de salud de Lima*. Universidad nacional mayor de san marco

Pérez. (2015). *Fiabilidad y validez de la versión española*. Universidad autónoma de Barcelona. España

Rodríguez. J (2013). *El chifa “nació en el norte del Perú*. Obtenido de:

<http://rpp.pe/peru/actualidad/el-chifa-nacio-en-el-norte-noticia-606213> x.

Zurita. M (2017). *Así afecta el fenómeno “El niño” a la economía peruana*. Obtenido de: <http://elcomercio.pe/economia/peru/afecta-fenomeno-nino-economia-peruana-video-406930>

ANEXOS

1 presupuesto

Presupuesto
(Expresado en soles)

| RUBROS | CANTIDAD | UNIDAD | PRECIO UNIT. | SUBTOTAL |
|----------------------------|----------|--------|--------------|--------------|
| I BIENES DE CONSUMO | | | | |
| LAPICEROS | 7 | | 2.00 | 14.00 |
| TINTA DE IMPRESORA | 3 | | 30.00 | 90.00 |
| USB | 1 | | 30.00 | 30.00 |
| CUADERNILLOS | 10 | | 2.00 | 20.00 |
| EMPASTADO | 1 | | 50.00 | 50.00 |
| HOJAS A4 | 3 | MILLAR | 10.00 | 30.00 |
| LAPIZ | 6 | | 1.00 | 6.00 |
| II SERVICIOS | | | | |
| ANILLADO | | 3 | 10.00 | 30.00 |
| PASAJES | | | 500.00 | 500.00 |
| MOVILIDAD | | | 300.00 | 300.00 |
| IMPRESIONES | 150 | UNID | 0.5 | 75.00 |
| FOTOCOPIAS | 80 | | .05 | 40.00 |
| LIBROS DE INVESTIGACIÓN | 02 | UNID. | 250.00 | 500.00 |
| LIBROS | 02 | UNID | 250.00 | 500.00 |
| OTROS | | | 100.00 | 100.00 |
| ASESORIA PERSONALIZADA | 64 | HORAS | 28.00 | 1 792.00 |
| TOTAL | | | | 4.077 |

2. financiamiento

Capital propio, autofinanciado

3. Diagrama de Gantt

| Actividades | DIAGRAMA DE GANTT | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| línea de investigación | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Título de la investigación | | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Introducción de la investigación | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Planteamiento del problema | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Ambiente externo | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| Ambiente interno | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| Objetivos de la investigación | | | | | | ■ | | | | | | | | | | |
| Antecedentes del proyecto | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| Bases teóricas | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| Elaboración de la matriz de operacionalización de las variables | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |
| Elaboración de la matriz de consistencia | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| Metodología de la investigación | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| Revisión del turnitin | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| Referencias bibliográficas | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |
| Anexos | | | | | | | | | | | | | | | ■ | |
| Proyecto final | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

4. Cuestionario



¡Buenos días!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE rubro chifas de Piura con respecto a capacitación y fiabilidad, por ello acudo a Usted con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Usted considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad _____ Estado civil _____ Género _____

Nivel de estudios _____

Ubicación _____

Giro del negocio: restaurant

Número de trabajadores _____

Tipo de empresa:

Natural _____

Jurídica: EIRL _____ SRL _____ SAC _____ SAA _____

| | | RESPUESTA | |
|----|--|-----------|----|
| N° | PREGUNTA | Si | No |
| 1 | ¿Cree usted que las habilidades con que cuenta el personal son necesarias para la organización? | | |
| 2 | ¿La empresa se caracteriza por los diferentes tipos de habilidades con las que cuentan los colaboradores? | | |
| 3 | ¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos al 100% con la empresa y dan todo de sí para dar una buena imagen de la empresa? | | |
| 4 | ¿Considera usted que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es adecuada para su rendimiento dentro de la MYPE? | | |
| 5 | ¿Usted cree que la MYPE se preocupa por dar lo mejor para sus clientes y así brindarles más servicios para su satisfacción? | | |
| 6 | ¿Para usted cree que la MYPE se preocupa por sus colaboradores y los motiva a realizar un mejor servicio hacia los clientes? | | |
| 7 | ¿Cree usted que las capacitaciones son importantes para el mejoramiento de cada colaborador al momento de influenciar y atender a un cliente? | | |
| 8 | ¿Hay buena comunicación entre cliente y colaborador? | | |
| 9 | ¿Hay buena relación laboral entre todos los miembros de la MYPE, buena comunicación para así ayudarse entre sí y poder brindar y ofrecerles a los clientes una mejor atención? | | |
| 10 | ¿Cree usted que con los implementos que cuenta la MYPE se podría mejorar el servicio y a la vez ayudar a que los colaboradores realizan sus actividades con eficiencia? | | |
| 11 | ¿Cree usted que los beneficios brindados a los colaboradores hacen que se sientan a gustos y que puedan desarrollar sus actividades mejor dentro de la MYPE? | | |
| 12 | ¿Cree usted que los colaboradores de la MYPE han realizado bien su trabajo y han dado buenos resultados gracias a la implementación con la que cuenta la MYPE? | | |
| 13 | ¿Para usted hasta la fecha siente que al paso que va la MYPE podrían seguir implementando ya sea servicios, personal, eventos etc.? | | |
| 14 | ¿Reciben asesorías o ayuda de otros lugares para la realización de los servicios que ofrece la MYPE? | | |

| N° | PREGUNTA | Si | No |
|----|---|----|----|
| 1 | ¿Usted como cliente de esta MYPE se siente a gusto con el servicio que le ofrecen, son amables, comprensibles y siempre están dispuesto a ayudarlo? | | |
| 2 | ¿Se siente usted satisfecho con la implementación de la MYPE para que así los colaboradores puedan ofrecer un mejor servicio y así facilitarles el trabajo? | | |
| 3 | ¿Usted como cliente de esta MYPE podría decir que a los colaboradores se les facilita el trabajo teniendo nuevos y mejores implementos para la realización de sus actividades? | | |
| 4 | ¿Con el servicio que le ofrecen en esta MYPE usted recomendaría a amigos, familiares venir aquí, ya sea por el servicio, el trato que le ofrecen? | | |
| 5 | ¿ Cree usted que los colaboradores realizarían mejor su trabajo con motivación e incentivos? | | |
| 6 | ¿Cómo evaluaría usted el nivel de desempeño de o colaboradores de la MYPE? Si (bueno) No (Malo) | | |
| 7 | ¿Cree usted que a los colaboradores de la MYPE les ayudaría a mejorar su rendimiento laboral si se les califica positivo, se les motiva y se les ayuda? | | |
| 8 | ¿Cree usted que debería mejorar la calidad de la atención de los colaboradores hacia los clientes para ofrecer una mejor imagen y sea agradable para todos tanto trabajadores como consumidores ya sean frecuentes o no frecuentes? | | |
| 9 | ¿Para usted que es lo más agradable que le ofrece la MYPE? | | |
| 10 | ¿Cree usted que los colaboradores están aptos para la realización de sus actividades, siempre le ofrecen buen trato y buen servicio al momento de atenderlo? | | |

| Ítems relacionados con CAPACITACION | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aquiescente? | | ¿Se necesita más Ítems para medir el concepto? |
|--|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1._ ¿Cree usted que las habilidades con que cuenta el personal son necesarias para la organización? | (| v | (| | - | • | Si () |
| 2._ ¿La empresa se caracteriza por los diferentes tipos de habilidades con las que cuentan los colaboradores? | I | | / | | V | / | Si () |
| 3._ ¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos 100% con la empresa y dan todo de sí para dar una buena imagen de la-empresa? | | | / | | / | | Si () |
| 4._ ¿Considera usted que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es adecuada para su | / | | / | | / | | Si () |



| | | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|--|--------------|
| | | | | | | | ~ |
| 9. ¿Hay buena relación laboral entre todos los miembros de la MYPE, buena comunicación para así ayudarse entre sí y poder brindar y ofrecerles a los clientes una mejor atención? | / | | (| | (| | Si () / |
| 10. ¿Cree usted que con los implementos que cuenta la MYPE se podría mejorar el servicio y a la vez ayudar a que los colaboradores realizan sus actividades con eficiencia? | (| | / | | / | | Si () 7 |
| 11. ¿Cree usted que los beneficios brindados a los colaboradores hacen que se sientan a gustos y que puedan desarrollar sus actividades mejor dentro de laMYPE? | / | | / | | / | | Si () Nr |
| 12. ¿Cree usted que los colaboradores de la MYPE han realizado bien | (| | / | | / | | Si() {VC, |

-

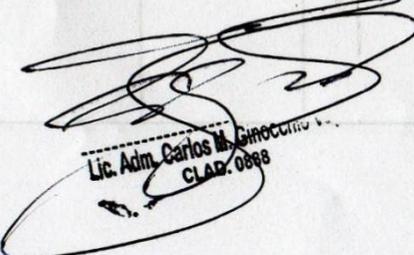


| | | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|---|--|
| rendimiento dentro de la MYPE? | | | | | | | No () |
| 5. ¿Usted cree que la MYPE se preocupa por dar lo mejor para sus clientes y así brindarles más servicios para su satisfacción? | / | | | / | | (| ~i() Nov |
| 6. ¿Para usted cree que la MYPE se preocupa por sus colaboradores y los motiva a realizar un mejor servicio hacia los clientes? | I | | | ! | | / | / Si () No () |
| 7. ¿Cree usted que las capacitaciones son importantes para el mejoramiento de cada colaborador al momento de influenciar y atender a un cliente | | | | / | | / | No () Si () No () |
| 8. ¿Hay buena comunicación entre cliente y colaborador? | / | | | / | | / | Si () NO |

11

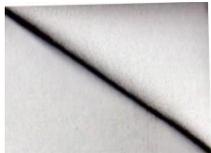


| | | | | |
|--|----------|----------|-----------|-------------------------|
| <p>su trabajo y han dado buenos resultados gracias a la implementación con la que cuenta la MYPE?</p> | | | | <p>N;/</p> |
| <p>13. ¿Para usted hasta la fecha siente que al paso que va la MYPE podrían seguir implementando ya sea servicios, personal, eventos etc.?</p> | <p>I</p> | <p>/</p> | <p>(</p> | <p>Si () Nr</p> |
| <p>14. ¿Reciben asesorías o ayuda de otros lugares para la realización de los servicios que ofrece la MYPE</p> | <p>/</p> | <p>/</p> | <p>..</p> | <p>Si () y></p> |


 Lic. Adm. Carlos M. Giménez
 CLAD. 0898



| Ítems relacionados con FIABILIDAD | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aauiesscente? | | ¿Se necesita más Ítems para medir el concepto? |
|--|------------------------------------|----|------------------------------------|----|-----------------------------------|----------|---|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 ¿Usted como cliente de esta MYPE se siente a gusto con el servicio que le ofrecen, son amables, comprensibles y siempre están dispuesto a avudarlo? | / | | | (| | - • • | Si () N~ |
| 2. ¿Se siente usted satisfecho con la implementación de la MYPE para que así los colaboradores puedan ofrecer un mejor servicio y así facilitarles el trabajo? | / | | | ~ | | / | ~i) 7. |



3. ¿usted como cliente de esta MYPE podría decir que a los colaboradores se les facilita el trabajo teniendo nuevos y mejores implementos para la realización de sus actividades?

Si ()

(

(

(

7

4. ¿Con el servicio que le ofrecen en esta MYPE usted recomendaría a amigos, familiares venir aquí, ya sea por el servicio, el trato que le ofrecen?

Si ()

I

(

/

7

5. ¿Cómo cree usted que los colaboradores realizarían mejor su trabajo?

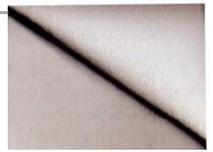
Si ()

•
•

(

•
•

/



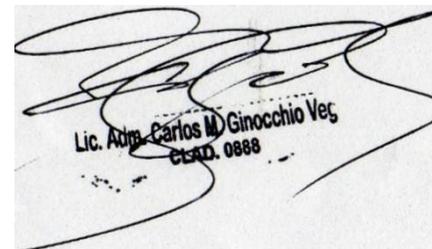
| | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|---|---|-----------------|
| <p>6. ¿Cómo evaluaría usted el nivel de desempeño de los colaboradores de la MYPE?</p> | (| | < | | (| V | Si () Noy 7 |
| <p>7. ¿cree usted que a los colaboradores de la MYPE les ayudaría a mejorar su rendimiento laboral si e les califica positivo, se les motiva y se les ayuda?</p> | (| | / | | (| / | Si () Noy |
| <p>8. ¿cree usted que debería mejorar la calidad de la atención de los colaboradores hacia los clientes para ofrecer una mejor imagen y sea trabajadores como agradable para todos tanto</p> | / | | I | | V | e | Si () 7 |
| <p>consumidores ya sean frecuentes o no frecuentes?</p> | | | | | | | |

9. ¿Para usted que es lo más agradable que le ofrece la MYPE??

Si ()

10. ¿cree usted que los colaboradores están aptos para la realización de sus actividades, siempre le ofrecen buen trato y buen servicio al momento de atenderlo?

Si ()



Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Veg.
C.E.A.D. 0988

C:C>NSTA..NC:I~

C>E

'V'..A.LIC>A..C:IÓN

Vo: -----

identificado con DNI: ~?.a~x..=J:Y-?..

MAGISTER EN: ~i)-----:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos:

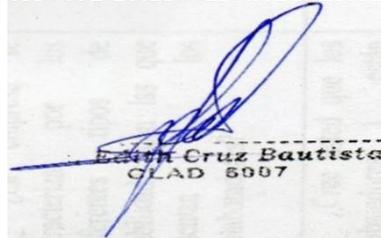
----- elaborado por

ff. ----- a los efectos de su aplicación

a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: ..CAR..ACTER..IZACIÓ..N DE LA CA.PACITACION V FIABILIDAD DE LAS IVJ:VPE RUBRO CHIFAS DE LA UR.BA.NIZAC.IÓN LAS .MI.ERCEDES D.E P.J.U.R..A~ .AÑO 2018 "" , que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, "3~ .r<~ 2018.



| Ítems relacionados con CAPACITACION | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aquiescente? | | ¿Se necesita más Ítems para medir el concepto? |
|--|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1._ ¿Cree usted que las habilidades con que cuenta el personal son necesarias para la organización? | X | | | | | | Si () No() |
| 2._ ¿La empresa se caracteriza por los diferentes tipos de habilidades con las que cuentan los colaboradores? | ~ | | | | | | Si () No() |
| 3._ ¿Cree usted que los trabajadores están comprometidos 100% con la empresa y dan todo de sí para dar una buena imagen de-la empresa? | -A | | | | | | Si () No~ |
| 4._ ¿Considera usted que la capacitación que se les brinda a los colaboradores es adecuada para su | ~ | | | | | | Si () |

rendimiento dentro de la MYPE?

No (< Q)

5. ¿Usted cree que la MYPE se preocupa por dar lo mejor para sus clientes y así brindarles más servicios para su satisfacción?

X

) (

" i (

Si ()

No (> <)

6. ¿Para usted cree que la MYPE se preocupa por sus colaboradores y los motiva a realizar un mejor servicio hacia los clientes?

" i (

V ;

X

Si ()

No (~

7. ¿Cree usted que las capacitaciones son importantes para el mejoramiento de cada colaborador al momento de influenciar y atender a un cliente?

l ' .

×

" i (

Si ()

No (; 0

8. ¿Hay buena comunicación entre cliente y colaborador?

f

t

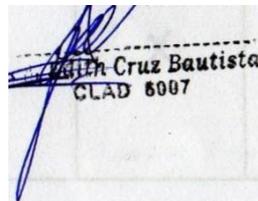
~

Si ()



| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|----------------------|
| | | | | | | | No ("6) |
| 9. ¿Hay buena relación laboral entre todos los miembros de la MYPE, buena comunicación para así ayudarse entre sí y poder brindar y, ofrecerles a los clientes una mejor atención? | | | | | | | Si () No V() |
| to_ ¿Cree usted que con los implementos que cuenta la MYPE se podría mejorar el servicio y a la vez ayudar a que los colaboradores realizan sus actividades con eficiencia? | | | | | | | Si () No~) |
| 11. ¿Cree usted que los beneficios brindados a los colaboradores hacen que se sientan a gusto y que puedan desarrollan sus actividades mejor dentro de laMYPE? | | | | | | | Si () No ,(J |
| 12. ¿Cree usted que los colaboradores de la MYPE han realizado bien | | | | | | | Si () |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|---------------------|
| su trabajo y han dado buenos resultados gracias a la implementación con la que cuenta la MYPE? | | | | | | | No () ⁴ |
| 13. ¿Para usted hasta la fecha siente que al paso que va la MYPE podrían seguir implementando ya sea servicios, personal, eventos etc.? | | | | | | | Si () No ó<) |
| 14. ¿Reciben asesorías o ayuda de otros lugares para la realización de los servicios que ofrece la MYPE | | | | | | | Si () No9<) |


 Cruz Bautista
 CLAD 8007

| Ítems relacionados con FIABILIDAD | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aquiescente? | | ¿Se necesita más Ítems para medir el concepto? |
|--|------------------------------------|----|------------------------------------|----|----------------------------------|----|---|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 ¿Usted como cliente de esta MYPE se siente a gusto con el servicio que le ofrecen, ¿son amables, comprensibles y siempre están dispuestos a ayudarlo? | ✓ | | ✓ | | | ✗ | Si () No (0) |
| 2. ¿Se siente usted satisfecho con la implementación de la MYPE para que (a) los colaboradores puedan ofrecer un mejor servicio y (b) facilitarles el trabajo? | ✓ | | ✓ | | | ~ | Si () No (0) |



| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|----------------------|
| 3. ¿usted como cliente de esta MYPE podría decir que a los colaboradores se les facilita el trabajo teniendo nuevos y mejores implementos para la realización de sus actividades? | | | | | | | Si () No~ |
| 4.¿Con el servicio que le ofrecen en esta MYPE usted recomendaría a amigos, familiares venir aquí, ya sea por el servicio, el trato que le ofrecen? | | | | | | | Si () No (c0 |

5. ¿Cómo cree usted que los colaboradores realizarían mejor su trabajo?

y:~

~

J(

Si~

No()

6. ¿Cómo evaluaría usted el nivel de desempeño de colaboradores de la MYPE?

Si ()

i

'X

?[

No~

7. ¿cree usted que a los colaboradores de la MYPE les ayudaría a mejorar su rendimiento laboral si e les califica positivo, se les motiva y se les ayuda?

Si ()

~

X

-c

No(,<)

8. ¿cree usted que debería mejorar la calidad de la atención de los colaboradores hacia los clientes para ofrecer una mejor imagen y sea agradable para todos tanto trabajadores como consumidores ya sean frecuentes o no frecuentes?

Si ()

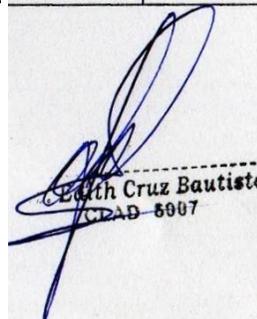
f.

~

't.

No~

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|-------------------|
| 9. ¿Para usted que es lo más agradable que le ofrece la MYPE?? | | | | | | | Si () No~ |
| 10. ¿cree usted que los colaboradores están aptos para la realización de sus actividades, siempre le ofrecen buen trato y buen servicio al momento de atenderlo? | | | | | | | Si () No~ |



Edith Cruz Bautista
CPAD-8007

GRAFICOS

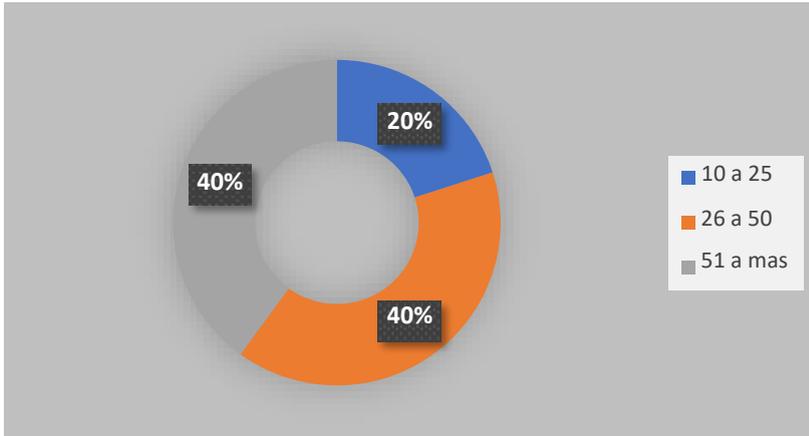


Figura N°1 “*edad de los representantes*”

Fuente: encuesta elaborada por autor

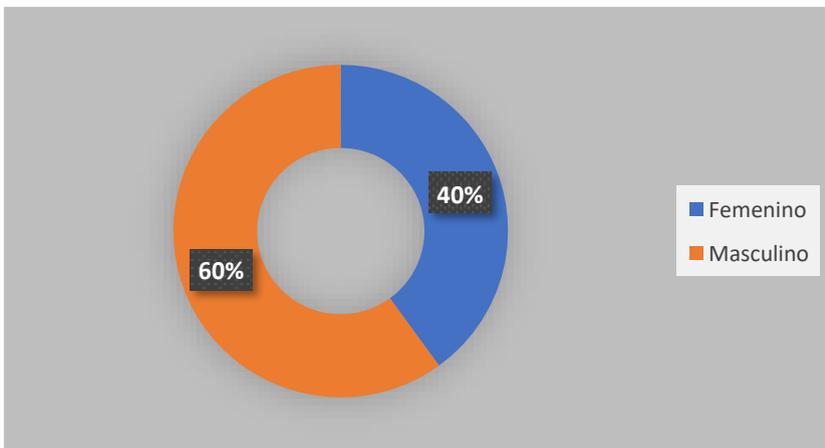


Figura N°2 “*Genero*”

Fuente: encuesta elaborada por autor

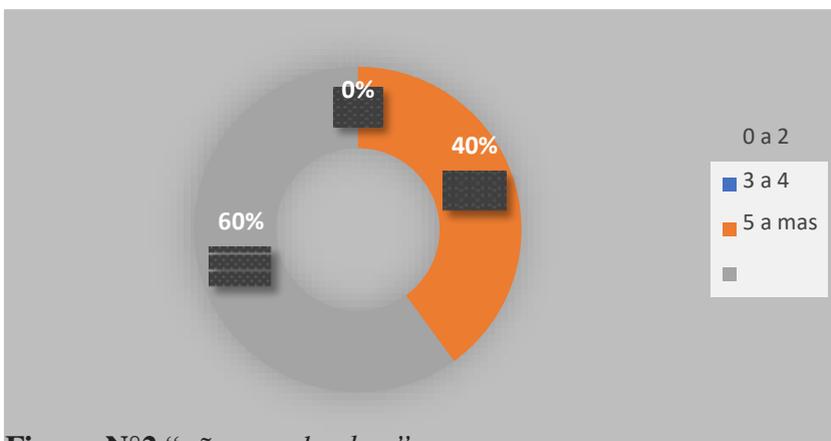


Figura N°2 “*años en el rubro*”

Fuente: encuesta elaborada por autor

Variable: Capacitación (Dirigido a los representantes de las MYPES)

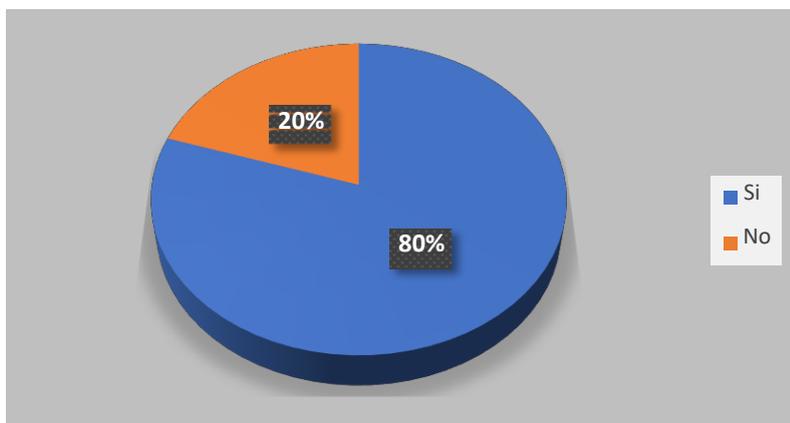


Figura N°1 “Habilidades del personal”

Fuente: encuesta elaborada por autor

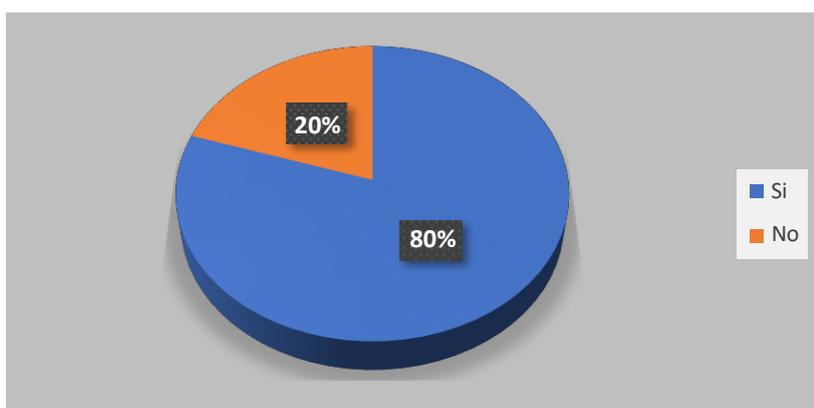


Figura N°2 “Diferente tipos de habilidades”

Fuente: encuesta elaborada por autor

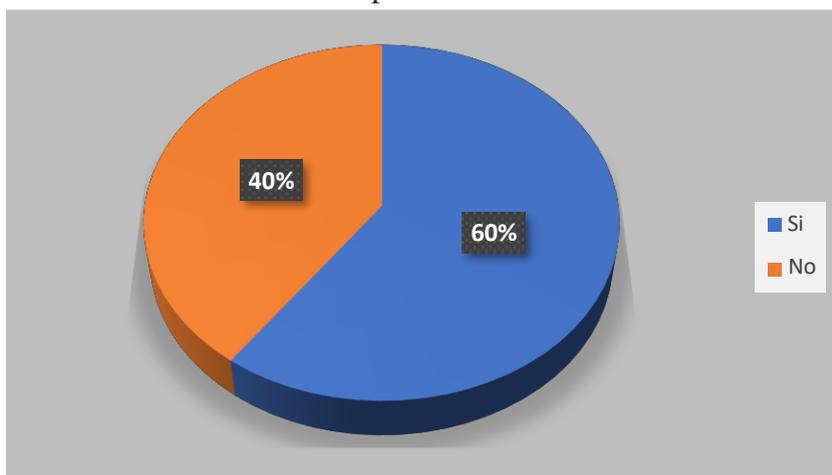


Figura N°3 “compromiso de los trabajadores”

Fuente: encuesta elaborada por autor

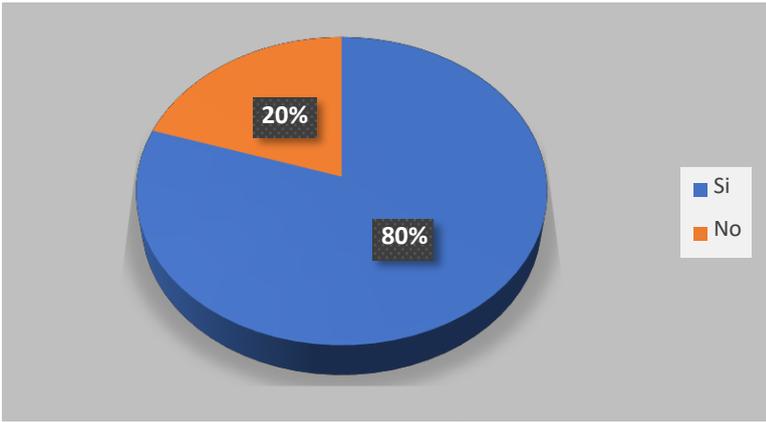


Figura N°4 “capacitación adecuada”

Fuente: encuesta elaborada por autor

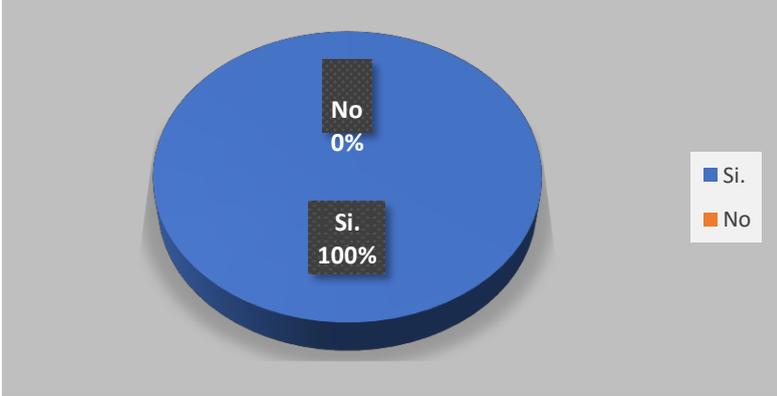


Figura N°5 “MYPE y sus clientes”

Fuente: encuesta elaborada por autor

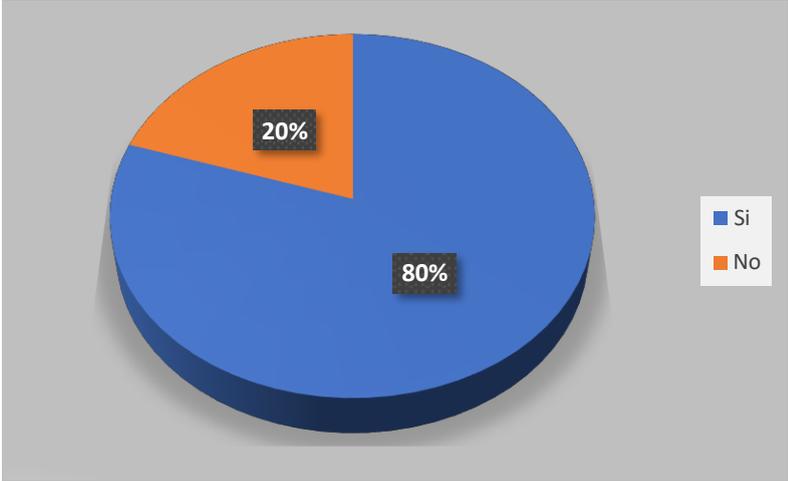


Figura N°6 “MYPE y sus colaboradores”

Fuente: encuesta elaborada por autor

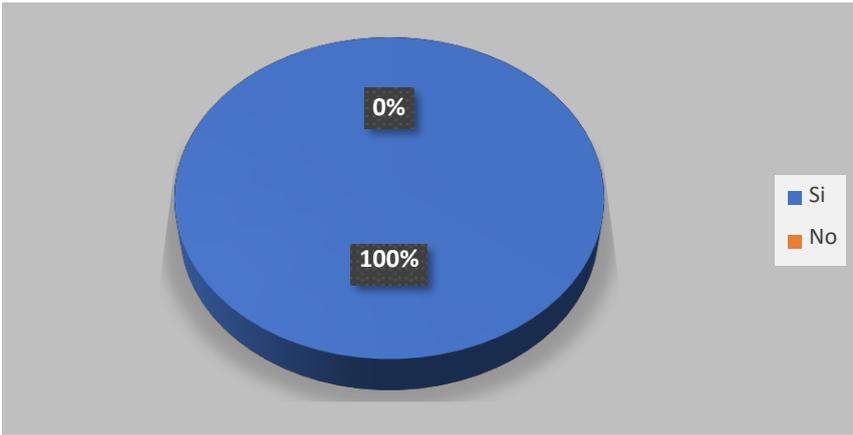


Figura N°7 “importancia de las capacitaciones”

Fuente: encuesta elaborada por autor

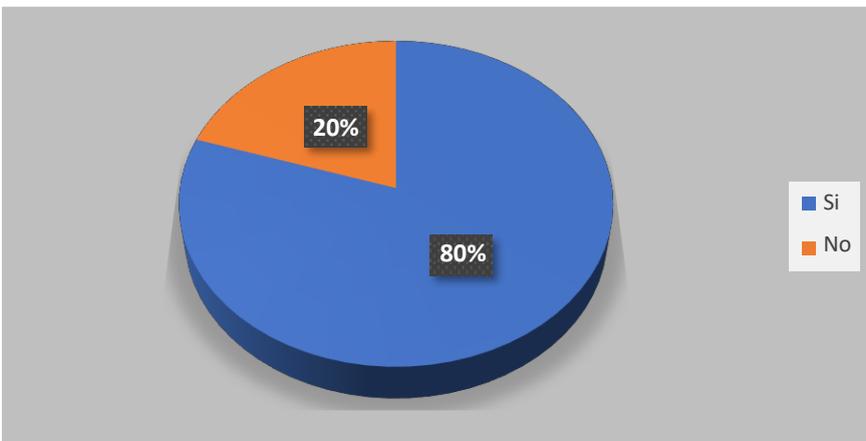


Figura N°7 “Buena comunicación ente clientes y colaboradores”

Fuente: encuesta elaborada por autor

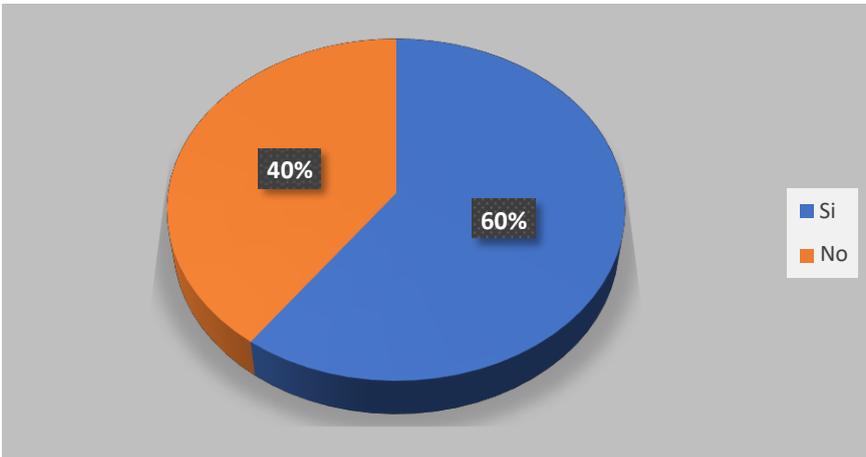


Figura N°9 “Buena relación entre colaboradores”

Fuente: encuesta elaborada por autor

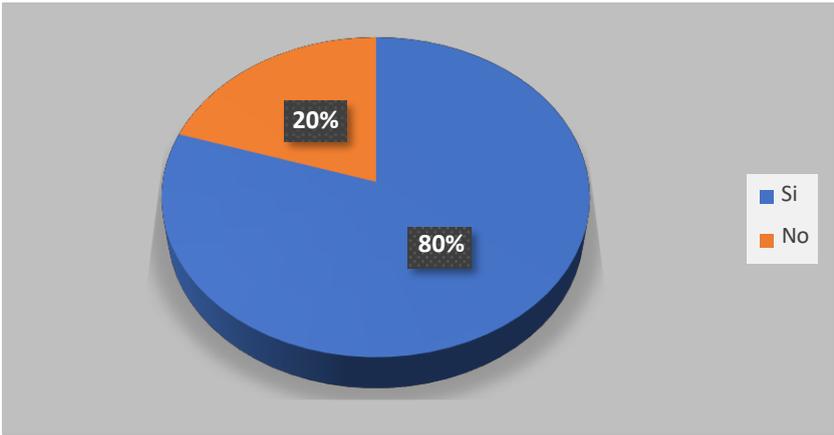


Figura N°10 “implementos en las MYPES para mejorar el servicio y la realización de actividades de los colaboradores en las MYPES”

Fuente: encuesta elaborada por autor

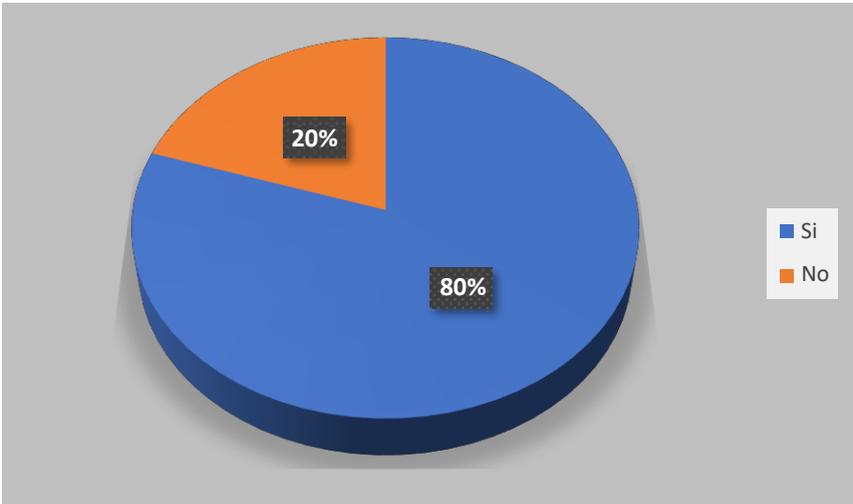


Figura N°11 “Beneficios a los colaboradores de las MYPES”

Fuente: encuesta elaborada por autor

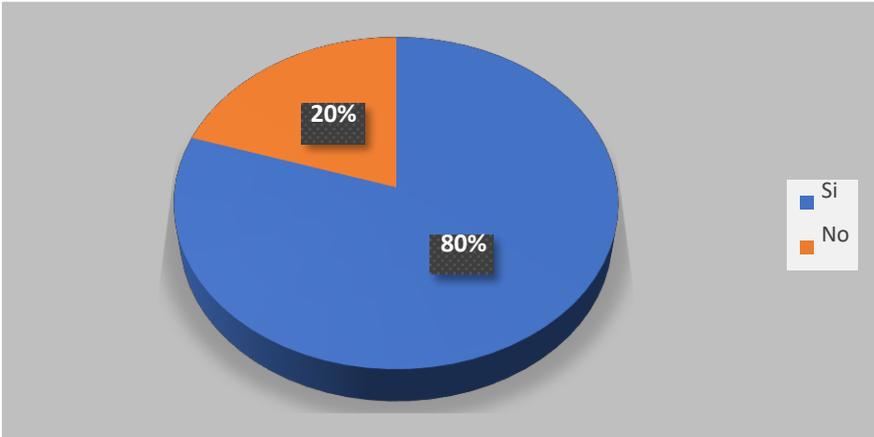


Figura N°12 “Resultados gracias a la implementación en las MYPES”

Fuente: encuesta elaborada por autor

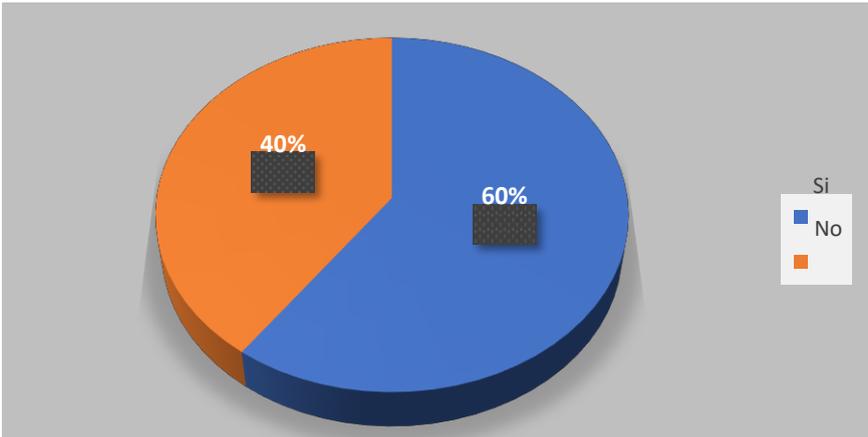


Figura N°13 “Resultados gracias a la implementación en las MYPES”
Fuente: encuesta elaborada por autor

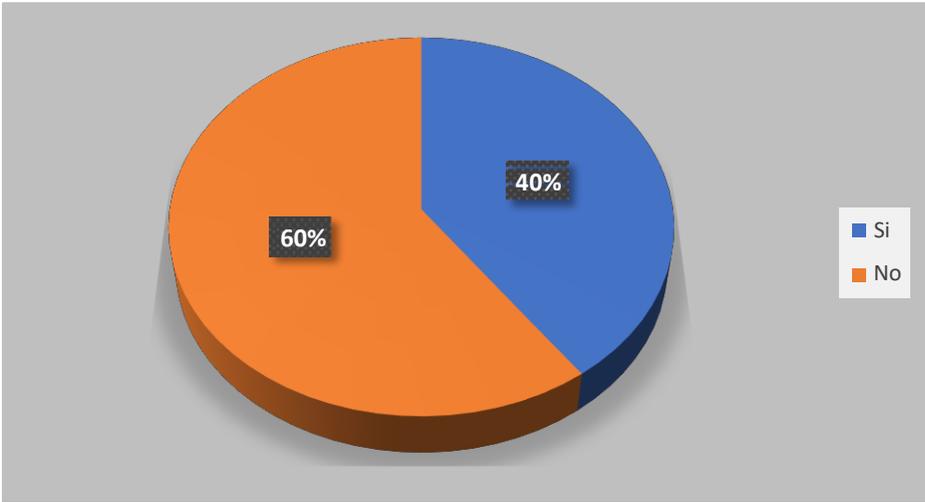


Figura N°14 “Asesorías en las MYPES”
Fuente: encuesta elaborada por autor

Variables: Fiabilidad (Dirigido a los clientes)

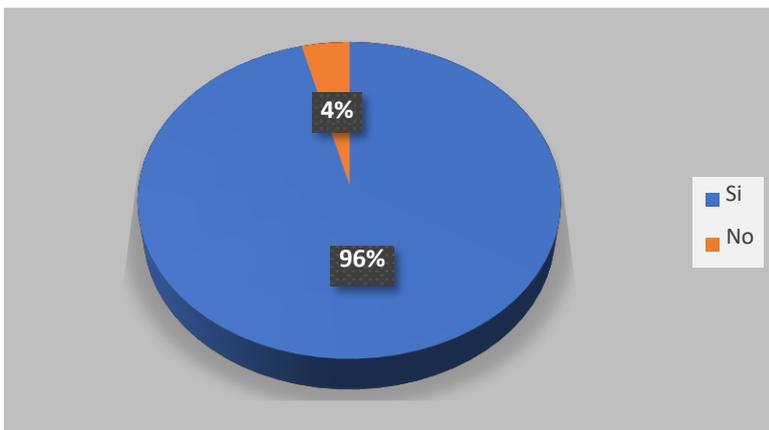


Figura N°1 “servicio en las MYPES”

Fuente: encuesta elaborada por autor

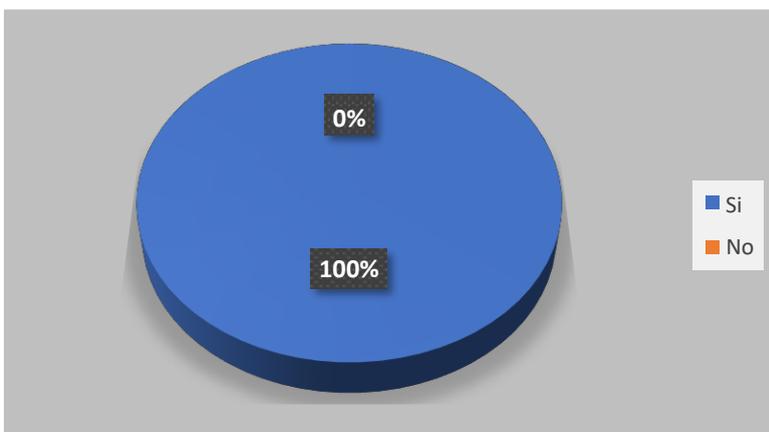


Figura N°2 “implementación en las MYPES”

Fuente: encuesta elaborada por autor

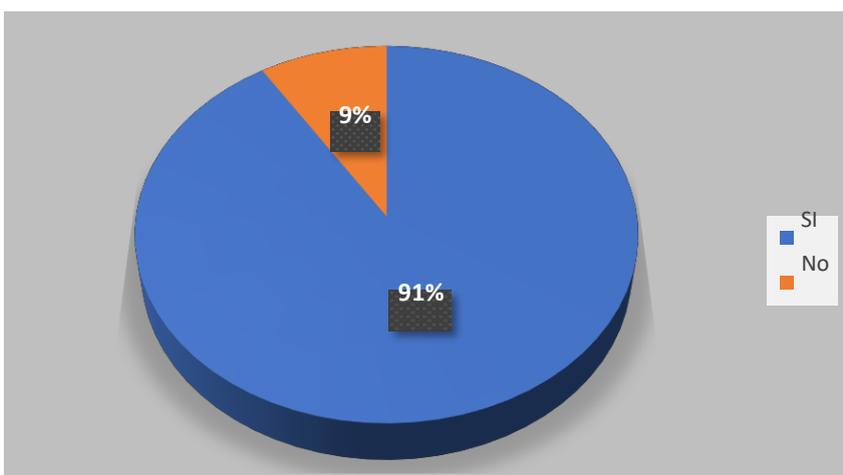


Figura N°3 “Nuevos y mejores implementos para su mejor atención”

Fuente: encuesta elaborada por autor

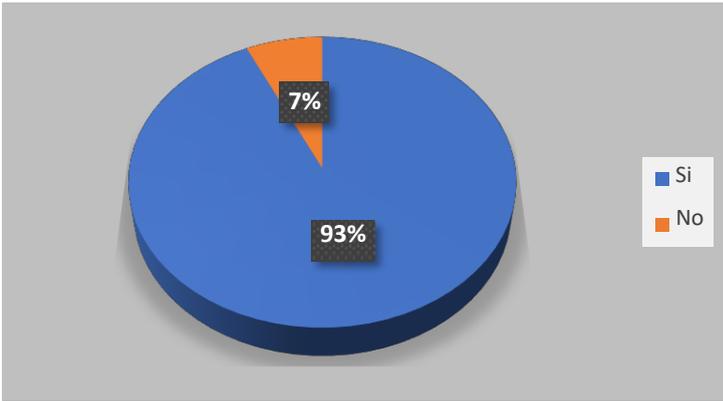


Figura N°4 “Recomendación de la MYPE”

Fuente: encuesta elaborada por autor

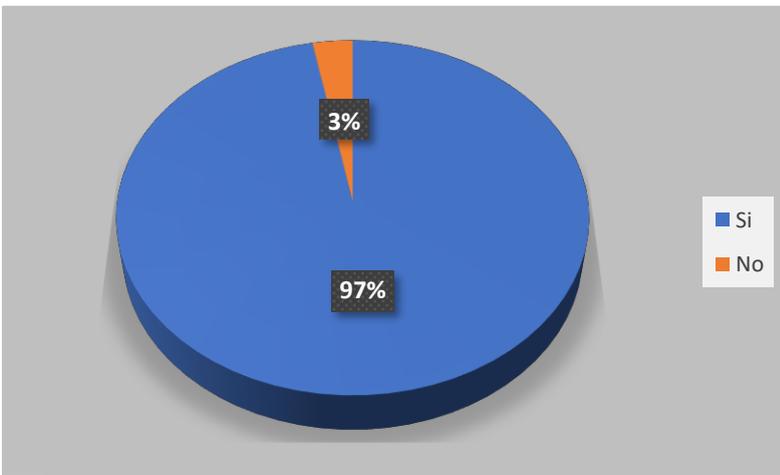


Figura N°5 “motivación e incentivos”

Fuente: encuesta elaborada por autor

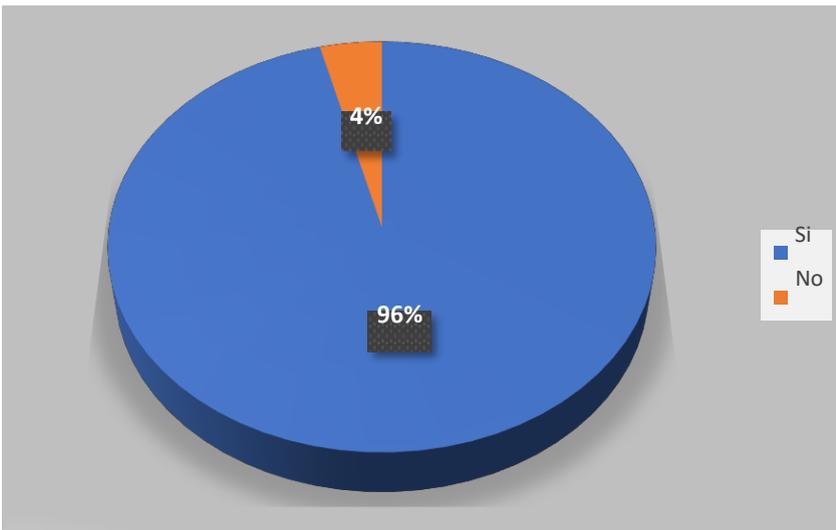


Figura N°6 “Calificación del desempeño del servicio que ofrecen los colaboradores”

Fuente: encuesta elaborada por autor

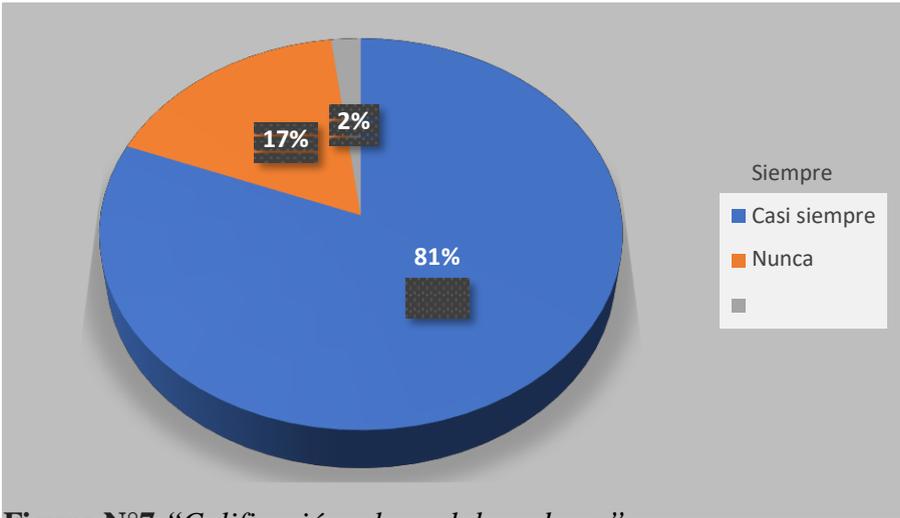


Figura N°7 “Calificación a los colaboradores”

Fuente: encuesta elaborada por autor

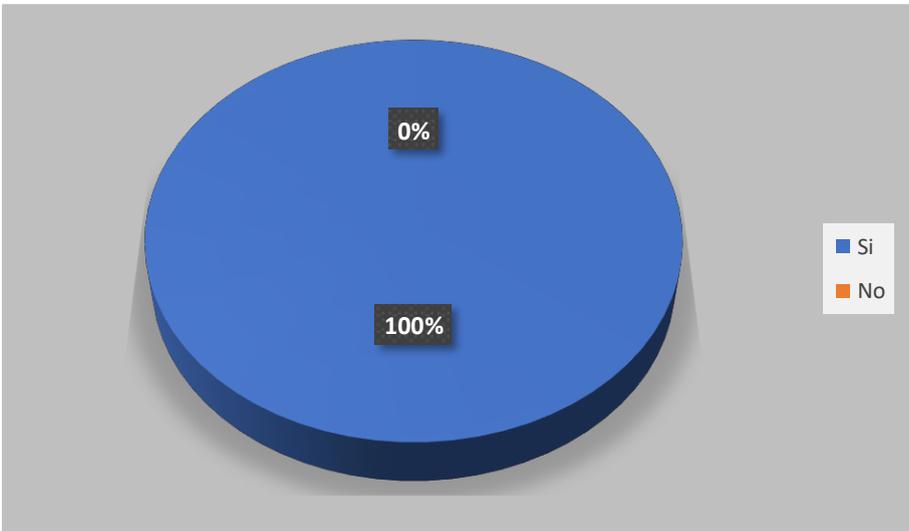


Figura N°8 “calidad de atención hacia los clientes”

Fuente: encuesta elaborada por autor

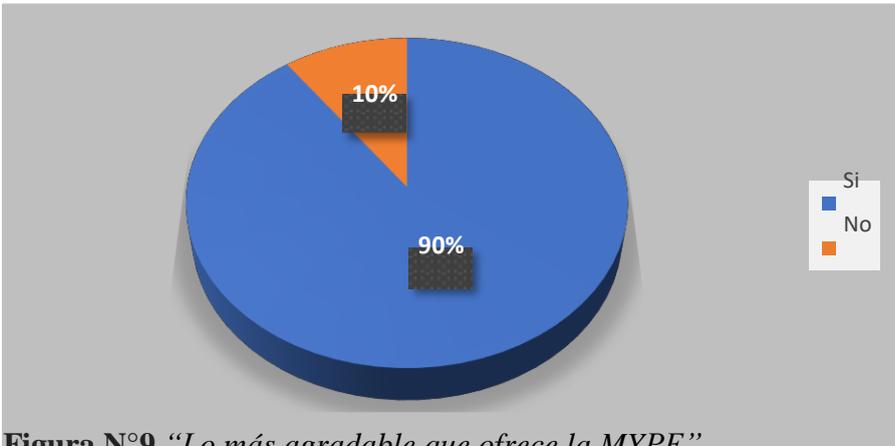


Figura N°9 “Lo más agradable que ofrece la MYPE”

Fuente: encuesta elaborada por autor

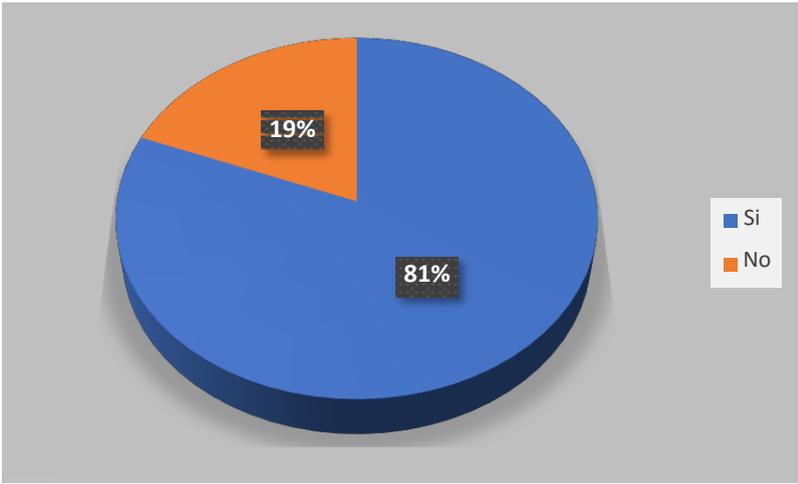


Figura N°10 *“aptos para la realización de su trabajo”*

Fuente: encuesta elaborada por autor

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

6%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo